



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de
una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023

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

AUTOR:

Barboza Mendoza, Wilson (orcid.org/0000-0001-9996-0041)

ASESORES:

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (orcid.org/0000-0002-1267-5203)

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto (orcid.org/0000-0001-9630-6511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada especialmente a aquellas personas que por alguna razón fueron excluidas del sistema educativo, a los marginados, a los segregados, a los incomprensidos; a todos los niños y jóvenes inclusivos; así como a sus familias, que luchan día a día por una educación de calidad en una sociedad cada vez más diversa.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a mi familia, por ser el soporte y brindarme la fortaleza necesaria para cumplir con el objetivo trazado; en segundo lugar, a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de llevar adelante la Maestría en Administración de la Educación. A todos los docentes, en especial al Dr. José Manuel Palacios Sánchez por su valioso asesoramiento brindado en la elaboración de mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población de padres de familia según grados	19
Tabla 2 Muestreo estratificado	20
Tabla 3 Validez de Juicio de expertos	21
Tabla 4 Baremo de las variables y sus dimensiones	21
Tabla 5 Ficha técnica de la variable Educación Inclusiva	22
Tabla 6 Ficha técnica de la variable Servicio Educativo	22
Tabla 7 Tabla cruzada Educación Inclusiva en el Servicio Educativo	24
Tabla 8 Tabla cruzada Dimensión Cultural en el Servicio Educativo	25
Tabla 9 Tabla cruzada Dimensión Política en el Servicio Educativo	25
Tabla 10 Tabla cruzada Dimensión Práctica en el Servicio Educativo	26
Tabla 11 Prueba de normalidad Educación Inclusiva en el Servicio Educativo	27
Tabla 12 Prueba de normalidad Dimensión Cultural en el Servicio Educativo	27
Tabla 13 Prueba de normalidad Dimensión Política en el Servicio Educativo	28
Tabla 14 Prueba de normalidad Dimensión Práctica en el Servicio Educativo	28
Tabla 15 Información de ajuste de los modelos Educación Inclusiva en el Servicio Educativo	29
Tabla 16 Información de ajuste de los modelos Dimensión Cultural en el Servicio Educativo	30
Tabla 17 Información de ajuste de los modelos Dimensión Política en el Servicio Educativo	30
Tabla 18 Información de ajuste de los modelos Dimensión Práctica en el Servicio Educativo	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Muestra probabilística usando aplicativo Excel	19

Resumen

El presente estudio nació a partir de la instauración del enfoque inclusivo en las instituciones educativas; por eso, el objetivo fue determinar la influencia de la educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.

La investigación fue de tipo cuantitativo y nivel explicativo, se utilizó el método hipotético-deductivo, diseño no experimental de corte transversal-causal. La población total fue de 680 padres de familia de primero a quinto grados y, la muestra estuvo conformada por 246 padres. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumentos se usaron dos cuestionarios, una para cada variable en escala ordinal de Likert; su validación estuvo refrendado a juicio de tres expertos teniendo en cuenta criterios de evaluación para cada ítem, como es: claridad, coherencia y relevancia; en cuanto a la fiabilidad, esta pasó por la prueba del Alfa de Cronbach, obteniendo en la variable educación inclusiva 0,894 y en la variable servicio educativo 0,857, confirmando como suficiente y en un nivel alto la confiabilidad de los dos instrumentos.

Finalmente, los resultados se obtuvieron mediante un proceso estadístico de análisis de regresión ordinal, cuyo valor de significancia fue de 0,000, menor al margen de error (0,05); en otras palabras, la educación inclusiva influye significativamente en el servicio educativo, ello fue fundamentado con los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell (92,8%), y de Nagelkerke (92,9%) respectivamente, quedando demostrado en dichos porcentajes que la educación inclusiva es explicada por el servicio educativo.

Palabras clave: Educación inclusiva, servicio educativo, calidad educativa.

Abstract

The present study was born from the establishment of the inclusive approach in educational institutions; Therefore, the objective was to determine the influence of inclusive education in the academic service of parents of a public educational institution, UGEL Cajamarca, 2023.

The research was of a quantitative type and explanatory level, the hypothetical-deductive method was used, a non-experimental design of a cross-causal section. The total population was 680 parents from first to fifth grades and the sample consisted of 246 parents. The technique used was the survey, as instruments two questionnaires were used, one for each variable on an ordinal Likert scale; its validation was endorsed in the opinion of three experts taking into account evaluation criteria for each item, such as clarity, coherence, and relevance; Regarding reliability, it passed the Cronbach's Alpha test, obtaining 0.894 in the inclusive education variable and 0.857 in the educational service variable, confirming the reliability of the two instruments as sufficient and at a high level.

Finally, the results were obtained through a statistical process of ordinal regression analysis, whose significance value was 0.000, less than the margin of error (0.05); In other words, inclusive education significantly influences the educational service, this was substantiated by the values of the Pseudo R² test of Cox and Snell (92.8%), and of Nagelkerke (92.9%) respectively, being demonstrated in said percentages that inclusive education is explained by the educational service.

Keywords: Inclusive education, academic service, educational quality.

I. INTRODUCCIÓN

La educación hoy en día exige un enfoque inclusivo, capaz de reducir las brechas que impiden que los alumnos que presentan diversas discapacidades puedan estudiar en las instituciones educativas regulares, donde todos los estudiantes puedan gozar de un servicio educativo de calidad dentro de un marco social más justo y equitativo, eliminando barreras que obstaculizan el acceso, participación y el aprendizaje de calidad de todos los educandos en edad escolar; es decir, donde todos los niños, adolescentes y jóvenes con discapacidades o sin ellas en edad escolar, tienen las mismas oportunidades de aprendizaje y poder estudiar juntos sin discriminación alguna (Defensoría del Pueblo, 2019).

Según datos actuales de la UNESCO (2019), reveló que aproximadamente 262 millones de niños y jóvenes están fuera del sistema escolar, 617 millones de niños y adolescentes tienen dificultades para leer y no saben usar técnicas rudimentarias de cálculo; así también, en África Subsahariana una cantidad menor al 40% de las niñas terminan la secundaria baja y cerca de 4 millones de niños y jóvenes refugiados están fuera del sistema educativo.

Un estudio realizado a nivel de América Latina, ha demostrado con cifras que la educación inclusiva está tratando de acortar las brechas de las personas excluidas del servicio educativo; estadísticamente tenemos: en cuanto a matrícula en la educación; en inicial tenemos el 69,04%, en primaria un 84,87%, y secundaria estamos en 70%; respecto a deserción escolar, el nivel primaria tiene una tasa de 8,31%; acerca de las personas con discapacidad, se tiene aproximadamente 140 millones de individuos, de los cuales solo el 25% tiene acceso a la enseñanza primaria, y mínimamente solo el 5% ha concluido sus estudios; y, referente a la explotación laboral infantil, se estima unos 11 millones de trabajadores que no sobrepasan la adolescencia, de los cuales el 71% son féminas y niñas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2019).

De la misma manera, teniendo en cuenta los datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), referente a la educación a nivel Latinoamericano, menciona que brindar un servicio con calidad educativa es sinónimo de progreso y desarrollo de los países subdesarrollados; sin embargo, pese a los esfuerzos de los gobernantes y autoridades, se ha avanzado muy poco;

se suma a ello la pandemia generada por la Covid-19 que pone al descubierto los problemas de desigualdad de la región, especialmente para seguir persistiendo con los procesos educativos virtuales; se calcula que sobrepasa los 32 millones de niños y niñas no tienen acceso a Internet, afectando principalmente a los sectores de menos recursos económicos.

De lo dicho anteriormente se suma la educación inclusiva, según Delgado (2022) en la región, considerando los 19 países estudiados, existe una mezquindad para compartir información sobre la forma como alcanzan los objetivos y, de todas las escuelas primarias que cuentan con infraestructura adecuada para atender a estudiantes con discapacidad, sólo una parte cuenta con información sobre el tema; ahora, de estos pocos países, casi la mitad carecen de infraestructura adecuada para brindar una enseñanza acorde a sus necesidades; pero la gravedad del caso es no conocer la proporción de profesores con la formación idónea para enseñar a estudiantes que presentan alguna necesidad especial.

Otro estudio realizado sobre educación inclusiva en América Latina por Delgado et al. (2022), evidenciaron que los países de América Latina desarrollan una serie de programas, planes y proyectos; así como, diversas estrategias metodológicas y líneas de acción, entre otras cosas, según las exigencias del marco de educación inclusiva; sin embargo, se observó que los países priorizan la dimensión de presencia y participación tratando de acortar la brecha de cobertura del servicio educativo y, dejan de lado la intervención para garantizar el logro de los estudiantes en relación a la finalización satisfactoria de sus estudios; del mismo modo, no se pone hincapié en las estrategias procedimentales de enseñanza, aprendizaje y evaluación para atender la inclusividad, ello a falta mayor preparación en la formación docente para atender una verdadera educación inclusiva; por último, han concluido que la educación inclusiva debe ser tomada como un principio de verdadero cambio, dada específicamente en el salón de clases, que atienda a todos desde la diversidad, especialmente poniendo énfasis en aquellas poblaciones que por alguna condición son marginados y excluidos del servicio educativo.

En México, Ramírez (2023) considera que su país no tiene ningún avance en educación inclusiva, su estudio se basó en los datos arrojados por la Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación (Mejoredu); refiriéndose a que hay 2 millones 108 mil 786 individuos para la escuela entre los 5 y los 17 años,

según Censo 2020; de los cuales, sólo 506,455 estudiantes que presentan alguna discapacidad están dentro del sistema escolar, representando solamente un 24% de la población antes mencionada. Por otro lado, aludiendo a las escuelas con infraestructura adaptada es inverso a la proporción vulnerable, escuelas comunitarias 0%, escuelas indígenas 4,4%, escuelas públicas 43,8% y escuelas privadas 43,8%.

En Perú, el INEI (2021) en su informe sobre asistencia escolar a nivel nacional según el lugar de residencia urbana o rural se presentó un incremento muy significativo de 4,7%; así tenemos que, en el último trimestre del año 2021 fue de 86,9% en comparación al año 2020 que fue de 82,2% de los adolescentes matriculados en el nivel secundario comprendidos entre los 12 a 16 años, los mismos que recibieron clases a distancia en las diferentes asignaturas.

La Educación Básica Regular del Perú (EBR), presenta grandes dificultades para superar el estándar de calidad y poder alcanzar las metas de desarrollo sostenible acordado en el Foro Económico mundial, ya que el Perú está ubicado en el puesto 27 respecto a la calidad del sistema educativo de los países integrantes, más aun con la educación virtual la brecha educativa se ensanchó por la implementación de la enseñanza virtual; razón por la cual, el Minedu plasmó en su informe de 2020 que hubo un flujo de traslado de 337,870 alumnos de escuelas privadas hacia las públicas, en mayor porcentaje del nivel primario; con una propensión alarmante en el incremento de alumnos que abandonan la escuela en un 1.3% a 3.5% en el nivel inicial y primaria, lo cual deja bajas posibilidades de mejora de la calidad educativa y en consecuencia la satisfacción estudiantil respecto al servicio educativo (Espinoza, 2020).

El informe hecho por la Defensoría del Pueblo (2019) ha llegado a las siguientes conclusiones respecto a la educación inclusiva, los avances para garantizar los compromisos son parciales; así tenemos que, la mayoría de instituciones de Educación Básica Regular en un porcentaje de 80,26% no tienen estudiantes con necesidades especiales en su matrícula; (...) se observa discriminación en el proceso de matriculación, no se realizan las adaptaciones curriculares, falta de infraestructura y falta de colaboración de los servicios de apoyo, entre otros.

El Proyecto Educativo Nacional al 2036 promueve tomar la iniciativa de hacer frente al problema de la inclusión y la equidad; es decir, que toda la población reciba el servicio educativo, especialmente de aquellas personas en situación de vulnerabilidad, dándoles oportunidades que aprendan a lo largo de su vida mediante una educación con experiencias pertinentes, diversificadas e inclusivas; en ese sentido, la inclusión tiene que ver con las acciones para mejorar la atención a la diversidad, con un enfoque diferenciado; pero al mismo tiempo igualitario y equitativo, que permita garantizar el derecho pleno tanto individual como colectivo (Consejo Nacional de Educación, 2020).

En las instituciones educativas públicas de la UGEL Cajamarca del distrito de Cajamarca, Cajamarca; se observa que todas las instituciones educativas aplican el enfoque inclusivo, medida que se estableció en el reglamento de Ley N° 28044; sin embargo, esto implica un mayor esfuerzo en el servicio educativo que se brinda al público usuario, encontrándose muchas deficiencias como: muchos establecimientos educativos no permiten matricular a estudiantes que no pertenecen a su ámbito de zonificación, sólo se acepta a algunos estudiantes con necesidades especiales (sordomudos y con retardo mental leve y moderado), no se realizan modificaciones y/o adaptaciones curriculares según las necesidades de aprendizaje, no hay apoyo efectivo por parte del SAANEE (Servicio de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales), falta de infraestructura adecuada (rampas para los alumnos con necesidades físicas, comedores escolares y aulas apropiadas), brecha digital (pésima conectividad del internet), falta de capacitación docente para atender a la diversidad y la precaria dotación de recursos y materiales por parte del estado. En ese sentido, desarrollar una educación inclusiva conlleva en definitiva a la calidad educativa, siempre y cuando el servicio educativo también sea de calidad.

Por ello, en el presente estudio motivo de investigación, se ha formulado el siguiente problema general: ¿De qué manera la educación inclusiva influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023? Además, tenemos como preguntas específicas: a. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión cultural influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?; b. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión

política influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?; c. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión práctica influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?

Asimismo, se ha planteado como objetivo general: Determinar la influencia de la educación inclusiva sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023. Además, tenemos como objetivos específicos: a. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión cultural sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; b. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión política sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; c. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión práctica sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.

La hipótesis general de la investigación fue: La educación inclusiva influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023. Además, tenemos como hipótesis específicas: a. La educación inclusiva en su dimensión cultural influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; b. La educación inclusiva en su dimensión política influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; c. La educación inclusiva en su dimensión práctica influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.

En consecuencia, el presente estudio está sustentado teóricamente con autores reconocidos, respecto a la primera variable: educación inclusiva, Booth y Ainscow (2002) manifiestan que la educación inclusiva está avocada a la participación de aquellos estudiantes en riesgo de dejar la escuela, aquellos marginados, fuera de la cultura, de los currículos; y para ello, se necesita un cambio en las estructuras políticas, culturales, las prácticas educativas y priorizar la atención a la diversidad; tiene que ver también con la mejora del servicio de la

institución tanto de los alumnos como de los docentes. Referente a la segunda variable, servicio educativo, (Ropa, 2014) refiere que el servicio educativo es el conjunto de procesos para atender el proceso de aprendizaje – enseñanza, acompañado con otros subprocesos que ayudan a suministrar un servicio educativo de calidad, eficiente y eficaz.

La metodología usada corresponde al enfoque cuantitativo del tipo de investigación aplicada, enmarcado dentro de un nivel explicativo; se basó en el diseño no experimental de corte transversal-causal; para dicho estudio se ha tomado en cuenta a una población de 680 padres de familia; entre las técnicas se ha empleado la encuesta y como instrumentos se ha considerado el cuestionario; las variables están bien definidas, como: educación inclusiva y servicio educativo respectivamente; el tipo de muestra es el probabilístico y el muestreo es el probabilístico estratificado; se usó instrumentos de validez y confiabilidad las mismas que se representan en cuadros estadísticos.

En definitiva, desde el punto de vista práctico el presente trabajo de investigación favoreció directamente a la población estudiantil; por cuanto al contar con un servicio de calidad, gozarán de una mejor atención y acceso sin discriminación a las instituciones educativas, recibirán enseñanzas adecuadas y adaptadas de acuerdo a sus intereses, se priorizará una cultura para atender a la diversidad; tendrán un mejor trato y desarrollo de capacidades; de la misma manera, se implementará la infraestructura como rampas y comedores escolares, se gestionará recursos didácticos y tecnológicos, todos estos aspectos son fundamentales para que los servicios educativos sean inclusivos.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta la diversidad de estudios realizados en el ámbito internacional, tenemos a Espinoza et al. (2021), en su artículo centraron su investigación en las culturas y políticas inclusivas; en dicha investigación tuvieron como objetivo: determinar el actuar que realizan los docentes chilenos respecto a las dos variables de estudio antes mencionados, con la intención de asegurar la equidad de la educación inclusiva, tanto en el nivel primaria y secundaria; enfocándose el estudio cuantitativo, enmarcado en el diseño correlacional transeccional; para la recolección de los datos usaron las Guías de Evaluación de Prácticas Inclusivas en el Aula, con 33 preguntas en la escala de Likert; participaron 88 docentes que atienden estudiantes inclusivos. Los resultados obtenidos arrojaron sólo diferencias significativas de correlación entre los profesores y estudiantes, y entre los mismos estudiantes ($p < .001$); del mismo modo en reflexión y sensibilización ($p < .05$). Igualmente, se encontraron diferencias de significancia en el total de la variable culturas y políticas inclusivas ($p < .01$). Concluyeron que hay diferencias entre las dos instituciones educativas respecto a la cultura y políticas inclusivas en función a la práctica pedagógica; se evidencia el tránsito diversificado de la escuela tradicional a la escuela inclusiva, hallándose mayor diferencia entre la creación de ambientes que generan participación y los no excluyentes; además, la cultura inclusiva, dentro y fuera de una misma institución educativa tiende a ser heterogénea y dinámica; las prácticas pedagógicas son concluyentes para impartir una buena educación en equidad; destacan que el cambio cultural depende del cambio de la praxis pedagógica, lo cual debe ser la base primordial para las escuelas que pasan a formar parte de una educación inclusiva. Entonces, haciendo un análisis de lo mencionado, queda claro que el desarrollo de las culturas inclusivas es determinante en el servicio de una educación inclusiva; toda vez que, si no hay cambios culturales en la forma de pensar y actuar de las personas, no habrá nunca una verdadera inclusión.

Asimismo, se tomó en cuenta el estudio realizado por Hernandez et al. (2020), sobre las actitudes y prácticas pedagógicas en correspondencia con la educación inclusiva de niños sordos, cuya finalidad fue estudiar la correlación que guarda entre las actitudes y prácticas de los profesores respecto a la inclusión

educativa de alumnos con sordera en la Institución Educativa Técnica Industrial José María Carbonell de la ciudad de Cali, para ello utilizó el paradigma positivista bajo la perspectiva de una investigación cuantitativa y se consideró el diseño no experimental de corte transversal. Los datos cuantitativos fueron recogidos por un cuestionario con preguntas escalonadas a modo de escala de Likert y la técnica empleada fue la encuesta. La población fue considerada en su totalidad para muestra de estudio fue aplicado a 14 docentes que colaboraron de manera voluntaria. Los resultados descriptivos están dados a través de diagramas de dispersión cuyo valor respecto a las dimensiones prácticas y actitudes es positiva, porque el valor de $r= 0.774$; de la misma manera se confirmó la hipótesis del investigador, ya que el p -valor $< .001$ dando lugar al reconocimiento de una relación significativa entre las variables prácticas y actitudes de los educadores frente a la educación inclusiva de estudiantes con sordera. En conclusión, se determinó la existencia de una correlación entre las prácticas pedagógicas y actitudes docentes hacia la educación inclusiva. Este aporte se considera valioso, porque permite saber que mientras mejores sean las prácticas y actitudes en el trabajo pedagógico de los docentes, mayores serán las oportunidades de los estudiantes inclusivos a recibir un servicio educativo de calidad.

Del mismo modo, mencionando a Cárceles (2021) realizó su investigación sobre la percepción docente en relación al involucramiento de las familias en las instituciones educativas para una educación inclusiva, tuvo como objetivo mejorar la respuesta inclusiva a partir de ellos mismos. Utilizó una investigación cuantitativa descriptiva no probabilística, su propósito fue dar conocer la existencia de indicadores inclusivos en el ámbito escolar de tres centros educativos y para ello utilizó la autoevaluación docente. Usó como instrumento el cuestionario de autoevaluación ACADI (Arnaiz y Guirao, 2015) con una escala de Likert del 1 al 4. Para el análisis estadístico tuvo en cuenta el programa SPSS versión 24. El resultado descriptivo del objetivo fue analizar la percepción docente en relación a la participación de las familias en los centros educativos con el propósito de mejorar la respuesta inclusiva, los datos arrojaron un 3,59 de media general respecto a los 4 ítems planteados. La muestra lo conformó 59 docentes de tres instituciones educativas públicas de Inicial y Primaria. Obteniendo como resultado principal que la motivación realizada por los docentes permite incentivar la participación de las

familias. Esta investigación nos trae a la mente que, la motivación sea intrínseca o extrínseca siempre va a tener resultados positivos; por esta razón, si queremos la participación de los padres de familia para una educación inclusiva, debemos necesariamente motivarlos e involucrarlos en el aprendizaje inclusivo de sus hijos.

De igual forma, Palacios et al. (2021) realizaron su estudio sobre las estrategias didácticas en relación a las prácticas inclusivas, tuvieron como objetivo ver cuál era la incidencia de las estrategias didácticas en las prácticas inclusivas de los profesores. El paradigma de investigación fue el positivista, enmarcado en el enfoque cuantitativo, en base a un diseño no experimental de corte correlacional causal, el método usado fue el hipotético deductivo; la población muestral estuvo conformado por 48 docentes que atienden a estudiantes; se usó dos instrumentos, una para la variable estrategias didácticas con 26 preguntas y otra para la variable prácticas inclusivas con 24 preguntas, ambas con el modelo de la escala de Likert. Los resultados descriptivos fueron: para la variable estrategias didácticas se obtuvo un nivel medio de 83,3% no habiendo ningún docente en nivel adecuado y, para la variable prácticas inclusivas el mayor porcentaje se ubicó en el nivel bajo con 47,1%. En cuanto a los resultados inferenciales se interpreta que las estrategias didácticas tienen incidencia significativa sobre las prácticas inclusivas, ya que el valor de significancia es de 0.002 menor a lo establecido; de igual manera, tomando en cuenta el modelo pseudo R^2 de Nagelkerke se obtuvo una valoración de incidencia predictora de 55,9. Según estos datos, se concluyó que, en referencia al objetivo general, las estrategias didácticas tienen una incidencia significativa en las prácticas inclusivas que realizan los docentes. Este estudio nos da un importante alcance respecto a la incidencia que tienen las estrategias didácticas frente a las prácticas inclusivas; es decir, los docentes deben de realizar su planificación aplicando convenientemente las estrategias didácticas de manera clara y precisa para garantizar una educación educativa de calidad desde la práctica.

Por otra parte, haciendo referencia a la variable servicio educativo, Vera (2020) tuvo a bien realizar un estudio sobre la calidad de los servicios educativos y cuan satisfactorio es para los usuarios; el propósito fue determinar en qué nivel de satisfacción se encontraban los usuarios en correspondencia con los servicios educativos en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020; el método usado fue el cuantitativo, de tipología aplicada, bajo el diseño no experimental, de

corte descriptivo correlacional; en dicha población muestral participaron 36 padres y apoderados de los escolares; la técnica que se utilizó fue la encuesta y los datos se recogieron a través de un cuestionario; el resultado descriptivo obtenido en relación al objetivo general fue de 38.9%, donde los padres de familia calificaron en un nivel medio la calidad del servicio educacional y el contentamiento de los usuarios. En conclusión, se llegó a comprobar una correlación significativa de 0,493 entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción usuaria, quedando establecido que los líderes de la institución educativa deberían aplicar el modelo Servqual con la finalidad de revertir en los usuarios el nivel de satisfacción. Respecto a este estudio, podemos apreciar que la satisfacción respecto al servicio educativo se cataloga en un nivel medio, lo cual significa que no es ni bueno ni malo; por lo cual recomiendan aplicar el método Servqual para mejorar el servicio.

Tomando en consideración los estudios realizados a nivel nacional, Perú, se ha tenido en cuenta la investigación de Fonseca (2022), tesis que vincula a la educación inclusiva con la calidad de la educación desde una mirada de los profesores; el propósito fue determinar aquella relación existente entre ambas variables, la educación inclusiva respecto a la calidad educativa; para ello empleó el procedimiento de la investigación aplicada a través del enfoque cuantitativo, tuvo en cuenta el método hipotético deductivo, bajo un diseño no experimental de corte transversal y nivel explicativo; participaron un total de 60 docentes de educación secundaria, la misma que se consideró en su totalidad para la muestra. En esa línea, los resultados estadísticos descriptivos en función al objetivo general sobre la educación inclusiva y su relación con la calidad educativa desde la visión de los educadores, se observó que, un 61,7% lo que representa a 37 encuestados consideran que existe un nivel bueno respecto a la educación inclusiva y; el 46.7% de 28 de ellos, ubican a la calidad educativa en un alto nivel. Asimismo, en los resultados inferenciales se obtuvo que el nivel de significancia es de 0,000, lo cual es inferior a 0,005 lo que significa que se acepta la hipótesis del investigador; además, en la prueba correlacional de Rho de Spearman se observa un valor de 0,923, lo cual determina que la educación inclusiva se correlaciona directa y significativamente con la calidad educativa. Obteniendo a manera de conclusión una correspondencia estrecha entre la educación inclusiva y calidad educativa. En ese sentido se puede afirmar que dicha investigación tiene un aporte significativo

al presente estudio de investigación, ya que la puesta en marcha de una educación inclusiva con mejoras de atención, repercutirá en la mejora de la calidad educativa.

De igual forma, Cross (2021) centró su estudio en las praxis inclusivas y la educación diferenciada, su propósito fue identificar el nexo que guardan las prácticas inclusivas y educación diferenciada en la institución educativa “Pestalozzi” de distrito de Miraflores; basado en el paradigma positivista se sirvió del enfoque cuantitativo, conducido por el método deductivo, la tipología de investigación fue básica, nivel descriptivo y correlacional, bajo el diseño no experimental de corte transversal; la población de estudio abarcó las cantidad de 20 educadores de los tres niveles de la educación básica, de los cuales todos fueron considerados para la muestra; llegando a establecerse como resultados descriptivos a través de la prueba de Alfa de Cronbach un nivel de fiabilidad de 90,5% y, una significancia mediante la prueba de normalidad de las variable de 2,00 y 1,26 lo cual es mayor a 0,05 considerándose los datos como normales, de tal modo que se acepta la hipótesis nula; con el análisis inferencial se determinó que existe una relación de Pearson de 0,773 y un valor de significancia de 0.000 entre las praxis inclusivas y la educación diferenciada, considerándose así una relación positiva moderada. En conclusión, teniendo en cuenta los datos expuestos anteriormente, se observa una correlación entre las prácticas inclusivas y la educación diferenciada en el Colegio Pestalozzi del distrito de Miraflores, ya que el R de Pearson así lo determina. En consecuencia, este aporte sirve como base para el presente estudio, ya que la aplicación adecuada de las praxis inclusivas en las instituciones educativas tendrá una influencia positiva en una educación diferenciada, por lo tanto, apuntará también a un servicio de calidad.

De la misma manera, Saavedra (2020), investigó sobre la actitud docente y la inclusión educativa; tuvo como fin establecer la relación de la actitud docente respecto a la inclusión educativa en la Institución Educativa “Faustino Maldonado” de Pucallpa-Ucayali. Dicho estudio se vinculó a una investigación aplicada, bajo el planteamiento cuantitativo, la tipología de investigación fue correlacional de corte transversal, enmarcado en un diseño no experimental; eligió como población a 47 docentes, los mismos que fueron considerados en su totalidad para la muestra. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos utilizó el cuestionario. Los resultados descriptivos evidenciaron que referente a la variable

actitud docente, el 51,1% de los docentes mostraron una actitud regular, frente a la variable inclusión educativa que es de 44,7%, donde los docentes se encuentran en una escala mediana de inclusión educativa; por otro lado, los resultados inferenciales obtenidos mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman determinaron un coeficiente de 0,860, además se acepta la hipótesis del investigador por tener una significancia de 0,000; Concluyendo así la existencia de una correlación significativa entre la conducta docente y la inclusión educativa. En este estudio se puede evidenciar que cuando los docentes muestran una buena actitud hacia los estudiantes, esta conducta conlleva a una inclusión alta, evidenciándose claramente que el servicio educativo inclusivo de calidad depende mucho de la actitud de los docentes.

Igualmente, Vicente (2019) enfocó su estudio en la gestión educativa y educación inclusiva; la finalidad fue establecer la relación que guarda la gestión educativa respecto a la educación inclusiva en las instituciones educativas de San Juan de Miraflores del departamento de Lima; realizó una investigación básica aplicada con una óptica cuantitativa, optó por un nivel descriptivo bajo un esquema correlacional; consideró la población total para determinar su muestra, equivalente a 110 docentes, tanto de inicial, primaria y secundaria; la técnica usada fue la encuesta y se elaboraron dos instrumentos para recolectar los datos, más conocido como cuestionario; se concluyó de la siguiente manera: la gestión educativa se correlaciona con la educación Inclusiva en un 0.841 en el Rho de Spearman, nivel positiva alta; la gestión educativa y la cultura Inclusiva se correlaciona en 0.707, nivel positiva moderada; la gestión educativa y la política Inclusiva se correlaciona en 0.816, positiva moderada; la gestión educativa y la práctica Inclusiva se correlaciona en 0.816, positiva moderada; también, se evidenció que los docentes responden en un nivel muy bueno 41,0% en la dimensión cultura; nivel bueno 48% en la dimensión política y nivel bueno 48% en la dimensión práctica; finalmente, se concluyó que; una buena gestión educativa genera eficazmente una buena educación inclusiva. Este aporte es fundamental para esta investigación, porque muestra las tres dimensiones de la educación inclusiva en un nivel bueno; por tal razón, se confirma que la gestión adecuada de toda institución conlleva a prestar una buena educación inclusiva.

En esa misma línea, Herrera (2020) hizo mención referente al estudio satisfacción de la calidad del servicio educativo; el propósito fue determinar qué tan satisfactorio es la calidad del servicio educativo en los educandos del colegio secundario Cuculí de Chongoyape; la metodología que siguió fue la cuantitativa del tipo descriptivo simple y un modelo no experimental. La totalidad poblacional motivo de estudio lo integraron 85 alumnos, de los cuales solo 45 conformaron la muestra; la técnica de estudio fue la encuesta apoyada en un cuestionario como instrumento de recolección de datos con 38 reactivos. Los resultados fueron los siguientes: dimensión infraestructura vs equipamiento se llegó a un nivel de 60% de satisfacción bajo; en la dimensión modelo de servicio educativo vs jornada escolar completa el nivel fue de 62,2% de satisfacción regular; en la dimensión gestión pedagógica y administrativa el nivel fue de 73,3% de satisfacción regular; dimensión calidad profesional del docente de área llegó a un nivel 51,1% de satisfacción regular. Concluyó que en la dimensión infraestructura educativa y equipamiento existe un nivel bajo de satisfacción de la calidad del servicio educativo, porque la infraestructura es antigua y lo equipos no son modernos; en la dimensión jornada escolar completa se observó un nivel regular, porque existe todavía cierto grado de rechazo al modelo ; en la dimensión gestión pedagógica y administrativa se obtuvo un nivel regular, porque atienden sus necesidad educativas, pero hay carencia para la gestión de recursos educativos; en la dimensión calidad profesional del docente de área un nivel regular, porque sienten que sus necesidades de aprendizaje son atendidas con estrategias, métodos pertinentes y buen trato. Esta investigación nos reafirma que las instituciones educativas todavía tenemos problemas de infraestructura educativa y de equipamiento, lo cual es un problema presupuestario; pero a pesar de ello, se hacen esfuerzos por mejorar los aprendizajes de los educandos, con profesores de calidad, así como administrativamente, con el fin de ofrecer calidad en el servicio educativo.

El presente estudio se fundamenta en el paradigma positivista, por cuanto las variables educación inclusiva y servicio educativo son medibles y, sobre todo, porque el estudio pertenece al enfoque cuantitativo. En ese sentido, Field (2009, como se citó en Ramos, 2015) manifiesta que el paradigma positivista pretende responder a las preguntas, permite medir el fenómeno de estudio, además permite verificar las hipótesis basados en métodos estadísticos tanto descriptivos como

inferenciales; establece también, correlaciones, usa la regresión lineal para aspectos causalidad, tratamiento de modelos explicativos y otros.

Concerniente a la sustentación teórica de las variables de estudio, se han revisado los diversos enfoques sobre la educación inclusiva y el servicio educativo.

Así tenemos que, respecto a la variable independiente, el Ministerio de Educación ha considerado la base teórica de Booth y Ainscow (2002), quienes manifestaron que la educación inclusiva está avocada a la participación de aquellos alumnos que están en riesgo de abandonar la escuela, aquellos marginados, fuera de la cultura, de los currículos; y para ello, se necesita un cambio en las estructuras políticas, culturales, las prácticas educativas y priorizar la atención a la diversidad; tiene que ver también con la mejora del servicio de la institución tanto de los alumnos como de los docentes.

Muntaner (2019) afirmó que la educación inclusiva es un proceso de transformación que debe estar sustentado en un cambio del modelo ideológico y enfoques de actuación fundado en valores del derecho, calidad humana y justicia, que deben estar en la idiosincrasia de los profesores, las familias y la sociedad como un todo.

Unesco (2008) manifestó que la educación inclusiva es la reforma de las escuelas e instituciones de aprendizaje para servir a todos los niños, en especial los estudiantes que pertenecen a minorías étnicas, a personas en edad escolar con VIH y SIDA y, alumnos con discapacidades y problemas de aprendizaje. El proceso educativo se desarrolla en diversos contextos, estos pueden ser formales e informales, extendiéndose a las familias y a la comunidad en general. Por lo tanto, la educación inclusiva no es secundario, sino más bien importante para el logro de una educación de calidad y alcanzar cada vez más sociedades inclusivas, donde la educación esté al servicio de los educandos en su totalidad.

Eslava et al. (2015) consideraron a la educación inclusiva como un proceso que surge de la necesidad individual de los estudiantes de sentirse reconocidos e identificados en un grupo de pares. Su importancia radica en la necesidad de lograr un aprendizaje de calidad adecuado a las capacidades de los estudiantes, profundizando en aquellas intervenciones que sean más efectivas para lograr un aprendizaje significativo.

Rivero (2017) estableció que la educación inclusiva es un tema que ha crecido en la actualidad con muchas teorías y definiciones, pero no se pone énfasis en las prácticas pedagógicas, las mismas que se deben activar con capacitaciones para que tome cuerpo una verdadera y real educación inclusiva y así cuidar la diversidad de los estudiantes por igual sin discriminación alguna.

Teniendo en cuenta la variable independiente, la educación inclusiva, Booth et al. (2015) dieron a conocer que ésta consta de tres dimensiones:

Dimensión 1: Crear Culturas Inclusivas se refiere al cambio de comportamiento que las instituciones deben crear hacia el reconocimiento la diversidad que poseen los escolares en relación a su condición física, psicológica, motriz y afectiva, enmarcados en un estado de derechos bajo los parámetros de tolerancia, patrones de comportamiento diversos, el respeto a los alumnos con necesidades educativas y habilidades diferentes, empatía por el prójimo, trabajo colaborativo y reglas para desarrollar buenas relaciones humanas.

Dimensión 2: El desarrollo de una política inclusiva, que se refiere a las normas y leyes que permiten el desarrollo del centro educativo con deferencia a todos, considerando especialmente la diversidad de los educandos que necesitan acceder a la educación, ofrece los indicadores como: respeto a los discapacitados como una forma cultural, establecer pautas para respetar a las personas con necesidades educacionales.

Dimensión 3: El desarrollo de prácticas inclusivas, que se relacionan con la creación de planes curriculares para atender a los alumnos con habilidades diferentes en los centros educativos, la construcción de acuerdos de convivencia que permitan respetarse con sus pares sin distinción, se presenta por los siguientes indicadores: socialización, intercambio de experiencias, juego de roles entre alumnos.

Con respecto a la variable dependiente, servicio educativo, la Declaración de Salamanca (1994), en el marco de actuación sobre las necesidades educativas especiales estableció que: las instituciones educativas deben atender a todos los niños, independientemente de su situación lingüística, afectiva, social, física e intelectual. La atención debe darse bajo todas las circunstancias, niños sin hogar, niños trabajadores, los inmigrantes, las minorías lingüísticas, étnicas o culturales y

los grupos desfavorecidos, ya sean discapacitados o superdotados, deben ser aceptados en el sistema educativo.

El Congreso de la República del Perú (2018) ha legislado que los servicios de apoyo educativo están garantizados por el Estado para atender la educación inclusiva, capacitando, asesorando y sensibilizando a la comunidad educativa; en temas para mejorar la atención a la diversidad.

Ropa (2014) refirió que el servicio educativo es el conjunto de procesos para atender el proceso de aprendizaje – enseñanza, acompañado con otros subprocesos que ayudan a brindar un servicio educativo de calidad, eficiente y eficaz.

Riveros (2007) conceptualizó a las dimensiones de la calidad del servicio de la siguiente manera:

Dimensión 1: Elementos tangibles, que acompañan y respaldan el servicio.

Dimensión 2: La capacidad de respuesta, aptitud y deseo de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.

Dimensión 3: La fiabilidad, capacidad para ofrecer un servicio promedio con confiabilidad y cuidado.

Dimensión 4: La seguridad, saber y cortesía demostrada por el personal y su idoneidad para infundir credibilidad o confianza.

Dimensión 5: La empatía o la atención individual ofrecida a cada usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio estuvo enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada, porque tiene como propósito resolver un problema especialmente en cierto sector educativo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, se realizó teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo con variables susceptibles a ser medibles, uso de datos estadísticos y encaminada a probar la hipótesis planteada, es decir los datos estuvieron dados en cantidades numéricas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El nivel fue el explicativo, ya que se propuso encontrar la influencia entre la variable educación inclusiva en el servicio educativo y porque nos permite comprender las causas del problema en un contexto específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El método utilizado fue el hipotético deductivo, se planteó una hipótesis cuya predicción se sometió a una verificación práctica para comprobar si la correspondencia de los hechos es verdadera o no (Rodríguez et al., 2017).

El diseño de investigación fue el no experimental de corte transversal-causal; primero, porque no se van a manipular las variables y; segundo, porque los datos se obtuvieron en un momento determinado y único, buscando siempre determinar la relación de causalidad entre la primera y la segunda variable, sabiendo que las causas y los efectos ya estaban dados y sólo se observó y reportó (Hernández et al., 2014).

Esquema de diseño correlacional causal

X \longrightarrow Y

X = Variable independiente: Educación Inclusiva

Y = Variable dependiente: Servicio Educativo

\longrightarrow representa la influencia de X en Y.

El diseño muestra que X tiene una influencia en Y.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Educación Inclusiva, es aquella que tiene como objetivo proporcionar una educación de calidad a toda la población, asegurando la plena participación y el desarrollo exitoso del aprendizaje de todo el alumnado, prestando especial atención a aquellos que se encuentran excluidos por diversas causas o en riesgo de exclusión (Blanco, 2008).

Según López (2011) las dimensiones de la variable educación inclusiva son las siguientes: cultural, política y de las prácticas inclusivas.

Variable dependiente: Servicio Educativo, es concebido como la interdependencia entre el servicio básico y el servicio complementario; donde el servicio básico es el aprendizaje en sí que se ofrece al público y; el servicio que lo complementa, está dada por la atención psicológica, programas de salud integral, alimentación, deporte, recreación, servicios a los padres de familia y comunidad (Ropa, 2014).

Según la escuela americana de Parasuraman et al. (1988, como se citó en Bustamante et al. 2019) señalaron 5 dimensiones para medir la calidad de los servicios percibidos, confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad o seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

El estudio se realizó en función a 680 padres de familia, lo que corresponde a la población total según datos obtenidos del ESCALE (Estadística de la Calidad Educativa) del Ministerio de Educación y, corroborado con la base de datos de la institución educativa respecto al padrón de asociados. La población contiene a la agrupación completa de sujetos con motivo de ser analizados y, presentan características homogéneas que brindaron la información requerida en el estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 1*Distribución de la población de padres de familia según grados*

Grado	Sección	Cantidad
1°	A, B, C, D, E	136
2°	A, B, C, D, E, F	176
3°	A, B, C, D, E	141
4°	A, B, C, D	119
5°	A, B, C, D	108
TOTAL		680

En el presente estudio se trabajó en base a una muestra probabilística, la misma que corresponde a 246 padres de familia. En ese sentido, se seleccionó una parte de la población la misma que representa características similares de todo el conjunto de padres de familia (Ñaupás et al., 2018).

Donde:

n= Muestra

N = Población

Z= 1.96 al cuadrado (intervalo de confianza de 95%)

P = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

Q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = error (5%)

Fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

Figura 1*Muestra probabilística usando aplicativo Excel*

Datos:		
N =		680
Z =		1.96
e =		0.05
σ =		0.5
Numerador=		653.072
Denominador=		2.6579
	Tamaño de muestra(n)=	246

Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, el cual consistió en dividir a la población por grados de estudios, los mismos que tenían características homogéneas (Quezada, 2016), con el fin que nos den a conocer su opinión sobre las variables educación inclusiva y el servicio educativo.

La fórmula aplicada en este caso fue la regulación proporcional, donde el tamaño del estrato muestral es proporcional al tamaño de la población (Quezada, 2016).

$$n_i = n \left[\frac{N_i}{N} \right] \qquad n_i = 136 \left[\frac{246}{680} \right] = 136 \times 0.362$$

Tabla 2

Muestreo estratificado

Grado	Sección	Cantidad	rp	Muestra
1°	A, B, C, D, E	136	0.362	49
			0.362	64
2°	A, B, C, D, E, F	176	0.362	51
3°	A, B, C, D, E	141	0.362	43
4°	A, B, C, D	119	0.362	39
5°	A, B, C, D	108		
TOTAL		680	0.362	246

Respecto a la unidad de análisis se tomó en cuenta a los padres de familia por grados de estudios y, se consideró especialmente a aquellos cuyos hijos tienen mayores necesidades inclusivas, excluyendo a aquellos que no lo tienen.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica que mejor se acomodó para este estudio, esta herramienta estuvo basada en un cuestionario dirigido sólo a personas y proporcionó información sobre la forma de pensar, percibir las cosas, comportamientos u observaciones (Arias, 2020).

En cuanto al instrumento se usó el cuestionario, la misma que estaba conformada por una batería de reactivos diseñados para evaluar las variables de estudio (Barreto, 2016).

Para la validez de dichos cuestionarios se utilizó una matriz de evaluación por juicio de expertos, la misma que estuvo validada por tres jueces especialistas

en educación. La validez de expertos (face validity), se obtuvo mediante procedimientos estadísticos en base a una evaluación de una batería de ítems por parte de jueces escogidos por tener características similares a la población objetivo o por ser expertos en la temática (Carretero y Pérez, 2005).

Tabla 3

Validez de Juicio de expertos

N°	Experto	Dictamen
1	Mg. Chávez Sánchez, Alexis Ernesto	Aplicable después de corregir
2	Mg. Romero Tucto, Irene Salomé	Aplicable
3	Mg. Taculí Rafael, Fabricio Javier	Aplicable

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach, centrado en la aplicación única de la prueba; es decir, la prueba se basó en la consistencia interna del instrumento mediante el cálculo de la coherencia. Para calcular el valor se correlacionaron las puntuaciones de diferentes partes de la prueba (entre dos mitades) o las covariaciones presentes entre todos los ítems (Carretero y Pérez, 2005).

Tabla 4

Baremo de las variables y sus dimensiones

Variable Independiente	Bajo	Medio	Alto
V1: Educación inclusiva	20 - 47	48 - 73	74 - 100
D1: Cultural	24 - 56	57 - 88	89 - 120
D2: Política	6 - 14	15 - 22	23 - 30
D3: Práctica	9 - 21	22 - 33	34 - 45
Variable Dependiente	Deficiente	Regular	Eficiente
V1: Servicio educativo	24 - 56	57 - 88	89 - 120
D1: Elementos tangibles	6 - 14	15 - 22	23 - 30
D2: Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D3: Fiabilidad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D4: Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D5: Empatía	6 - 14	15 - 22	23 - 30

Tabla 5*Ficha técnica de la variable Educación Inclusiva*

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Educación Inclusiva
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre educación inclusiva
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Cultural, Política, Práctica.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,894
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Alto=74-100, Medio=48-73, Bajo=20-47
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

Tabla 6*Ficha técnica de la variable Servicio Educativo*

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Servicio Educativo
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre el servicio educativo
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,857
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Alto=89-120, Medio=57-88, Bajo=24-56
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

3.5 Procedimientos

La concreción de dicho estudio se llevó a cabo mediante el método hipotético – deductivo, porque se partió de afirmaciones hipotéticas predecibles y fueron verificadas y comprobadas, obteniendo así las conclusiones para ser confrontadas con la realidad (Rodríguez y Pérez, 2017). Los procedimientos de investigación fueron ordenados y secuenciados; para ello, se identificó primero la problemática educativa de la institución; seguidamente, se buscaron los antecedentes internacionales, nacionales y locales pertinentes que guarden relación con las variables educación inclusiva y servicio educativo; además se plantearon las preguntas del problema general, objetivos e hipótesis; también, se consideró la literatura para obtener la base teórica y poder fundamentar el estudio; luego se

estableció la metodología de estudio, con ello se obtuvo los resultados requeridos, lo que permitió establecer una discusión con los antecedentes y, finalmente se llegó a establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias.

3.6 Método de análisis de datos

Como método de análisis de datos se consideró la prueba estandarizada, toda vez que se evaluaron de manera específica las variables. Además, se llevó a cabo un proceso de análisis, empezando por la matriz de datos en Excel; luego se determinó el programa estadístico SPSS 25, aquí se codificaron los datos que estuvieron en Excel, donde se trabajó la validez y la confiabilidad de los instrumentos de evaluación; posteriormente se analizó la prueba de normalidad resultando que las dos variables no son normales; para la estadística descriptiva se trabajó el análisis de las tablas cruzadas y para lo inferencial se hizo una regresión logística ordinal bajo un análisis no paramétrico; en consecuencia, de esta forma se confirmó la hipótesis del investigador mediante resultados positivos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.7 Aspectos éticos

Este estudio respetó los derechos de producción intelectual e incluyó citas bibliográficas de los autores de cada obra citada, asegurando así la autenticidad de las contribuciones a esta investigación; asimismo, se mantuvo la confidencialidad de cada muestra, lo que significa que los datos obtenidos en los cuestionarios no fueron manipulados, los mismos que fueron utilizados exclusivamente con fines de estudio académico y no fueron reportadas a las autoridades de la institución en la cual el padre es asociado. De la misma manera, se tuvo en cuenta el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020) donde se estipula claramente el cumplimiento de los estándares de rigor científico, responsabilidad, honestidad y las buenas prácticas de la investigación científica. De igual forma, se utilizó las reglas para citar y seguir un estándar científico de compartir información clara y precisa con honestidad a la propiedad intelectual (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

Para los resultados de este estudio de investigación se utilizaron los datos obtenidos del cuestionario, instrumento que permitió medir las variables educación inclusiva y servicio educativo, así como sus dimensiones de cada una de ellas; estadísticamente la base de datos se procesó con el programa SPSS 25, donde los resultados descriptivos fueron a analizados mediante el análisis de tablas cruzadas y; los resultados inferenciales, a través de la regresión logística ordinal.

Estadística descriptiva

Presenta los datos debidamente procesados, teniendo en cuenta las características de la población en su totalidad a través de tablas o figuras, especialmente se usa cuando se trabaja con datos cuantitativos, medidas de resumen (Ñaupas et al., 2018).

Resultados descriptivos

Objetivo General

Tabla 7

Tabla cruzada Educación Inclusiva en el Servicio Educativo

		SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
EDUCACIÓN INCLUSIVA (Agrupada)	Bajo	2 0,8%	4 1,6%	0 0,0%	6 2,4%
	Medio	2 0,8%	65 26,4%	29 11,8%	96 39,0%
	Alto	0 0,0%	27 11,0%	117 47,6%	144 58,5%
Total		4 1,6%	96 39,0%	146 59,3%	246 100,0%

Se puede observar en la tabla 7 que, el 58,5% que representa 144 padres de familia afirman que la institución educativa brinda una educación inclusiva en un nivel alto, con un servicio educativo eficiente de 59,3% que representa 146 padres; asimismo, el 39,0% que representa 96 padres manifiestan que existe una educación inclusiva en un nivel medio, frente a un servicio educativo regular de 39,0% que representa 96 padres; también, se observa que el 2,4% que representa

6 padres consideran a la educación inclusiva en un nivel bajo, respecto a un servicio educativo deficiente de 1,6% que representa 4 padres.

Objetivo Específico 1

Tabla 8

Tabla cruzada Dimensión Cultural en el Servicio Educativo

		SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
DIMENSIÓN	Bajo	4	96	146	246
CULTURAL		1,6%	39,0%	59,3%	100,0%
(Agrupada)					
Total		4	96	146	246
		1,6%	39,0%	59,3%	100,0%

Se puede observar en la tabla 8 que, el 59,3% que representa 146 padres de familia, afirman que la institución educativa brinda una dimensión cultural en un nivel bajo con un servicio educativo eficiente; asimismo, el 39,0%, que representa 96 padres, manifiestan que existe una dimensión cultural en un nivel bajo frente a un servicio educativo regular; también, se observa que el 1,6%, que representa a 4 padres, consideran a la educación inclusiva en un nivel bajo respecto a un servicio educativo deficiente.

Objetivo Específico 2

Tabla 9

Tabla cruzada Dimensión Política en el Servicio Educativo

		SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
DIMENSIÓN	Bajo	2	10	2	14
POLÍTICA		0,8%	4,1%	0,8%	5,7%
(Agrupada)					
	Medio	2	50	36	88
		0,8%	20,3%	14,6%	35,8%
	Alto	0	36	108	144
		0,0%	14,6%	43,9%	58,5%
Total		4	96	146	246
		1,6%	39,0%	59,3%	100,0%

Se puede observar en la tabla 9 que, el 58,5% que representa 144 padres de familia afirman que la institución educativa brinda una dimensión política en un

nivel alto, con un servicio educativo eficiente de 59,3% que representa 146 padres; asimismo, el 35,8% que representa 88 padres manifiestan que existe una dimensión política en un nivel medio, frente a un servicio educativo regular de 39,0% que representa 96 padres; también, se observa que el 5,7% que representa 14 padres consideran a la educación inclusiva en un nivel bajo, respecto a un servicio educativo deficiente de 1,6% que representa 4 padres.

Objetivo Específico 3

Tabla 10

Tabla cruzada Dimensión Práctica en el Servicio Educativo

		SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
DIMENSIÓN PRÁCTICA (Agrupada)	Bajo	2 0,8%	11 4,5%	2 0,8%	15 6,1%
	Medio	2 0,8%	71 28,9%	53 21,5%	126 51,2%
	Alto	0 0,0%	14 5,7%	91 37,0%	105 42,7%
Total		4 1,6%	96 39,0%	146 59,3%	246 100,0%

Se puede observar en la tabla 10 que, el 42,7% que representa 105 padres de familia afirman que la institución educativa brinda una dimensión práctica en un nivel alto, con un servicio educativo eficiente de 59,3% que representa 146 padres; asimismo, el 51,2% que representa 126 padres manifiestan que existe una dimensión práctica en un nivel medio, frente a un servicio educativo regular de 39,0% que representa 96 padres; también, se observa que el 6,1% que representa 15 padres consideran a la educación inclusiva en un nivel bajo, respecto a un servicio educativo deficiente de 1,6% que representa 4 padres.

Prueba de normalidad

En la investigación cuantitativa la prueba de normalidad determina con qué estadístico se tiene que trabajar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: para muestras superiores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: para muestras inferiores a 50 sujetos.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. > α se acepta H_0 = cuando los datos son normales en su distribución logística.

Sig. < α se acepta H_1 = cuando los datos no son normales en su distribución logística.

Tabla 11

Prueba de normalidad Educación Inclusiva en el Servicio Educativo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
EDUCACIÓN INCLUSIVA (Agrupada)	0,375	246	0,000
SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)	0,382	246	0,000

Se puede observar en la tabla 11 que, no se cumple con la prueba de normalidad, porque el valor de significancia de la Educación Inclusiva en el Servicio Educativo es menor que cero; además se optó por el estadístico Kolmogorov-Smirnov por la razón que la muestra es 246, es decir los datos son mayores a 50.

Tabla 12

Prueba de normalidad Dimensión Cultural en el Servicio Educativo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
DIMENSIÓN CULTURAL (Agrupada)	.	246	.
SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)	0,382	246	0,000

Se puede observar en la tabla 12 que, no se cumple con la prueba de normalidad, porque la significancia en ambas variables es menor que cero; además se optó por el estadístico Kolmogorov-Smirnov por la razón que la muestra es 246, es decir los datos son mayores a 50.

Tabla 13*Prueba de normalidad Dimensión Política en el Servicio Educativo*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
DIMENSIÓN POLÍTICA (Agrupada)	0,368	246	0,000
SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)	0,382	246	0,000

Se puede observar en la tabla 13 que, no se cumple con la prueba de normalidad, porque la significancia en ambas variables es menor que cero; además se optó por el estadístico Kolmogorov-Smirnov por la razón que la muestra es 246, es decir los datos son mayores a 50.

Tabla 14*Prueba de normalidad Dimensión Práctica en el Servicio Educativo*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
DIMENSIÓN PRÁCTICA (Agrupada)	0,303	246	0,000
SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)	0,382	246	0,000

Se puede observar en la tabla 14 que, no se cumple con la prueba de normalidad, porque la significancia en ambas variables es menor que cero; además se optó por el estadístico Kolmogorov-Smirnov por la razón que la muestra es 246, es decir los datos son mayores a 50.

Estadística inferencial

Se utilizó para probar la correlación de las hipótesis y establecer parámetros para poder generalizar los resultados muestrales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Prueba de hipótesis: haciendo el análisis se obtuvo una prueba no paramétrica, porque presenta variables nominales u ordinales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Nivel de significancia: si el nivel de significancia es menor a 0,05 el investigador tiene un 95% de certeza que la hipótesis se puede generalizar sin temor a equivocarse. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Regresión logística ordinal: este análisis permite dar sentido de dependencia de las variables, siempre y cuando la escala o predictores de las respuestas sean ordinales politómicas o covariables (IBM, 2017).

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₁: La educación inclusiva influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023

H₀: La educación inclusiva no influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.

Tabla 15

Información de ajuste de los modelos Educación Inclusiva en el Servicio Educativo

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1408,895			
Final	760,100	648,795	46	0,000

Se rechaza la hipótesis nula porque la significancia es de 0,000 siendo menor que 0,05 y, se acepta la hipótesis del investigador H₁; es decir, la Educación Inclusiva influye en el Servicio Educativo.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,928
Nagelkerke	0,929
McFadden	0,355

En la tabla 15 el valor de Pseudo R cuadrado, determinó probabilísticamente cuál fue el porcentaje de influencia de la educación inclusiva en el servicio educativo; así tenemos: según McFadden (0,355), que significa una influencia de 35,5%; seguido de Cox y Snell (0,928), que significa una influencia de 92,8%; para este caso se ha tomado la estadística de Nagelkerke (0,929), precisando una influencia muy alta de 92,9% que la educación inclusiva influye significativamente en el servicio educativo.

Hipótesis Específico 1

Tabla 16

Información de ajuste de los modelos Dimensión Cultural en el Servicio Educativo

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	974,118			
Final	883,962	90,157	14	0,000

Se rechaza la hipótesis nula porque la significancia es de 0,000 siendo menor que 0,05 y, se acepta la hipótesis del investigador H₁; es decir, la Dimensión Cultural influye en el Servicio Educativo.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,307
Nagelkerke	0,307
McFadden	0,049

En la tabla 16 el valor de Pseudo R cuadrado, determinó probabilísticamente cuál fue el porcentaje de influencia de la dimensión cultural en el servicio educativo; así tenemos: según McFadden (0,049), que significa una influencia de 4,9%; seguido de Cox y Snell (0,307), que significa una influencia de 30,7%; para este caso se ha tomado la estadística de Nagelkerke (0,307), precisando una influencia media de 30,7% que la dimensión cultural influye en el servicio educativo.

Hipótesis Específico 2

Tabla 17

Información de ajuste de los modelos Dimensión Política en el Servicio Educativo

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1095,877			
Final	946,718	149,158	21	0,000

Se rechaza la hipótesis nula porque la significancia es de 0,000 siendo menor que 0,05 y, se acepta la hipótesis del investigador H₁; es decir, la Dimensión Política influye en el Servicio Educativo.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,455
Nagelkerke	0,455
McFadden	0,082

En la tabla 17 el valor de Pseudo R cuadrado, determinó probabilísticamente cuál es el porcentaje de influencia de la dimensión política en el servicio educativo; así tenemos: según McFadden (0,082), que significa una influencia de 8,2%; seguido de Cox y Snell (0,455), que significa una influencia de 45,5%; para este caso se ha tomado la estadística de Nagelkerke (0,455), precisando una influencia media de 45,5% que la dimensión política influye en el servicio educativo.

Hipótesis Específico 3

Tabla 18

Información de ajuste de los modelos Dimensión Práctica en el Servicio Educativo

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1230,795			
Final	1039,562	191,233	27	0,000

Se rechaza la hipótesis nula porque la significancia es de 0,000 siendo menor que 0,05 y, se acepta la hipótesis del investigador H₁; es decir, la Dimensión Práctica influye en el Servicio Educativo.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,540
Nagelkerke	0,541
McFadden	0,105

En la tabla 18 el valor de Pseudo R cuadrado, determinó probabilísticamente cuál fue el porcentaje de influencia de la dimensión práctica en el servicio educativo; así tenemos: según McFadden (0,105), que significa una influencia de 10,5%; seguido de Cox y Snell (0,540), que significa una influencia de 54,0%; para este caso se ha tomado la estadística de Nagelkerke (0,541), precisando una influencia alta de 54,1% que la dimensión práctica influye en el servicio educativo.

V. DISCUSIÓN

Al revisar los resultados de la investigación en relación al objetivo general, se pudo establecer que existe una influencia significativa de la educación inclusiva respecto al servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; toda vez que la valoración de significancia es de (0,000), la misma que demuestra que el margen de error es inferior a (0,05). Asimismo, al verificar los valores de la prueba del coeficiente Pseudo R^2 de Cox y Snell y, de Nagelkerke, arrojó que la educación inclusiva es explicada por el servicio educativo en un 92,8% y 92,9% correspondientemente en el orden dado y, se concluyó que la educación inclusiva se explica por el servicio educativo. Estos datos se encuentran fundamentados por los resultados descriptivos que distingue a la variable educación inclusiva como alto en un 58,5%; a su vez, se distingue el servicio educativo como eficiente en un 59,3%. Respecto a las variables educación inclusiva y servicio educativo cabe recalcar que se encuentran enmarcados en el paradigma positivista, porque permiten medir el fenómeno de estudio, verificar las hipótesis basados en métodos estadísticos tanto descriptivos como inferenciales; establece también correlaciones, usa la regresión lineal para aspectos causalidad y sobre todo tratamiento niveles explicativos. Estos resultados obtenidos guardan relación con los estudios realizados con anterioridad por Vicente (2019), quien buscó determinar la relación de la gestión educativa respecto a la educación inclusiva en las Instituciones Educativas de San Juan de Miraflores del departamento de Lima, llegando a establecerse gracias al test no paramétrico de Rho de Spearman que la gestión educativa se correlaciona con la educación Inclusiva en un 0.841, nivel positiva alta; también, se evidenció que los docentes responden en un nivel muy bueno 41,0% en la dimensión cultura; nivel bueno 48% en la dimensión política y nivel bueno 48% en la dimensión práctica; llegando a la conclusión que, una buena gestión educativa genera eficazmente una buena educación inclusiva. Recurriendo a la teoría, Booth y Ainscow (2002) manifiestan que la educación inclusiva está avocada a la participación de aquellos estudiantes que por diversos motivos se encuentran en peligro de dejar la escuela, aquellos marginados, fuera de la cultura, de los currículos; y para ello, se necesita un cambio en las estructuras políticas, culturales, las practicas educativas y priorizar la

atención a la diversidad. Asimismo, teóricamente Ropa (2014) refiere que el servicio educativo es el conjunto de procesos para atender el proceso de aprendizaje – enseñanza, acompañado con otros subprocesos que ayudan a brindar un servicio educativo de calidad, eficiente y eficaz. En tal sentido, haciendo una comparación con nuestra variable independiente, educación inclusiva, se encuentra en nivel alto, lo cual le da sustento a nuestra investigación; por otro lado, haciendo alusión a Herrera (2020) respecto a la variable servicio educativo, encontramos que solamente tiene un nivel bajo de 60% de satisfacción en cuanto a infraestructura vs equipamiento, manteniendo un nivel regular en las demás dimensiones: modelo de servicio educativo y jornada escolar completa, gestión pedagógica y administrativa y, calidad profesional; en cambio, nuestra investigación se encuentra en un nivel eficiente. La razón para que nos arroje un nivel alto como resultado se debe a que, la institución donde se realizó la investigación, cuenta con una infraestructura y equipamiento un poco más adecuados y modernos, además de contar con personal profesional comprometido en su labor y el apoyo que se recibe de la ONG “Asociación Holanda” con docentes en lenguaje de señas. Ello nos lleva a afirmar que, a medida que se generan cambios estructurales para mejorar los aspectos de la educación inclusiva en sus dimensiones culturales, políticas y prácticas, éstas también van a influenciar en sus procesos para perfeccionar cada vez más la calidad del servicio educativo; quedando demostrado que, mientras una institución educativa promueva mayor educación inclusiva, esto conllevará también a un mayor esfuerzo en la atención del servicio educativo.

Ahora bien, en relación al primer objetivo específico, se pudo determinar que definitivamente la educación inclusiva en su dimensión cultural influye sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; toda vez que la valoración de significancia es de (0,000), la misma que demuestra que el margen de error es inferior a (0,05). Del mismo modo, al verificar los valores de la prueba del coeficiente Pseudo R^2 de Cox y Snell y, de Nagelkerke, arrojó que la educación inclusiva en su dimensión cultural es explicada por el servicio educativo en un 30,7% y 30,7% en el orden respectivo y, se concluyó que la educación inclusiva en su dimensión cultural se explica por el servicio educativo. Estos datos se encuentran fundamentados por los resultados descriptivos que distingue a la variable dimensión cultural como bajo, frente a un

servicio educativo eficiente en un 59,3%. Los resultados antes mencionados guardan relación con los estudios realizados por Saavedra (2020), quien tuvo a bien investigar sobre la actitud docente y la inclusión educativa, este estudio fue aplicado a 47 docentes, cuyos resultados descriptivos evidenciaron que un 51,1% de los docentes muestran una actitud regular frente a una inclusión educativa de 44,7%, en un nivel de escala mediana. En ese sentido, sustentando con la teoría de Muntaner (2019), afirmó que la educación inclusiva es un proceso de transformación que debe estar sustentado en un cambio del modelo ideológico y enfoques de actuación fundado en valores del derecho, calidad humana y justicia, que deben estar en la idiosincrasia de los profesores, las familias y la sociedad como un todo. Según Booth et al. (2015), manifestaron que crear culturas inclusivas se refiere al cambio de comportamiento que las instituciones deben crear hacia el reconocimiento la diversidad que poseen los escolares en relación a su condición física, psicológica, motriz y afectiva, enmarcados en un estado de derechos bajo los parámetros de tolerancia, patrones de comportamiento diversos, el respeto a los alumnos con necesidades educativas y habilidades diferentes, empatía por el prójimo, trabajo colaborativo y reglas para desarrollar buenas relaciones humanas. En consecuencia, a partir de lo dicho anteriormente, se puede afirmar que existe una influencia baja de la variable dimensión cultural respecto a una eficiencia en el servicio educativo; habiendo una diferencia en comparación con los antecedentes de estudio realizados por Saavedra, donde la actitud inclusiva se encuentra en un nivel regular, lo cual contradice ligeramente nuestra hipótesis; sin embargo, debemos tener en cuenta que las encuestas sobre actitud inclusiva fueron aplicados a los docentes, pero en nuestro caso, las encuesta fueron aplicados a los padres de familia, donde ellos perciben desde otro ángulo el desarrollo de una buena cultura inclusiva y sienten que falta crear condiciones culturales apropiadas en algunos aspectos para una mejor inclusividad como: respeto, tolerancia, empatía, trabajo colaborativo y convivencia inclusiva.

Del mismo modo, en relación el segundo objetivo específico, se logró determinar que existe una influencia de la educación inclusiva en su dimensión política sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; toda vez que la valoración de significancia es de (0,000), la misma que demuestra que el margen de error es inferior a (0,05). De

igual forma, al verificar los valores de la prueba del coeficiente Pseudo R^2 de Cox y Snell y, de Nagelkerke, arrojó que la educación inclusiva en su dimensión política es explicada por el servicio educativo en 45,5% y 45,5% en el orden respectivo y, se concluyó que la dimensión política se explica por el servicio educativo. Estos datos se encuentran fundamentados por los resultados descriptivos que distingue a la variable dimensión política como alto en un 58,5%; a su vez, se distingue el servicio educativo como eficiente en un 59,3%. Por consiguiente, a partir de lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que en el presente estudio existe una influencia en un nivel alto de la dimensión política respecto a una eficiencia en el servicio educativo; el mismo que guarda relación con el trabajo de Vicente (2019), ya que según prueba Rho de Spearman se estableció una correlación positiva de la gestión educativa con la política inclusiva se correlaciona en un 0.816, evidenciándose que los docentes respondieron en un nivel bueno de 48% en la dimensión política. En cuanto a la teoría, Booth et al. (2015) refieren que el desarrollo de una política inclusiva se refiere a las normas y leyes que permiten el desarrollo del centro educativo con deferencia a todos, considerando especialmente la diversidad de los educandos que necesitan acceder a la educación, ofrece los indicadores como: respeto a los discapacitados como una forma cultural, establecer pautas para respetar a las personas con necesidades educacionales. Esto nos lleva a hacer una reflexión acerca de la forma en que se está implementando las políticas inclusivas en cada institución educativa y cuánto tiene que ver la gestión; si bien es cierto, las normas están dadas por los diferentes Ministerios del Estado Peruano, éstas son conocidas parcialmente por la comunidad educativa, toda vez que no se está evaluando ni haciendo un seguimiento minucioso del cumplimiento de las mismas, especialmente con la permanencia de los estudiantes inclusivos, aprendizajes inclusivos, así como capacitación y formación docente en temas de inclusión; pero a pesar de todo ello, se ha logrado concientizar a los padres, a través de reuniones, políticas inclusivas institucionales.

Igualmente, en relación el tercer objetivo específico, se pudo determinar que existe una influencia de la educación inclusiva en su dimensión práctica sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; toda vez que la valoración de significancia es de (0,000), la

misma que demuestra que el margen de error es inferior a (0,05). De la misma manera, al verificar los valores de la prueba del coeficiente R^2 de Cox y Snell y, de Nagelkerke, arrojó que la dimensión práctica es explicada por el servicio educativo, en un 54,0% y 54,1% en el orden respectivo y, se concluyó que la dimensión práctica se explica por el servicio educativo. Estos datos se encuentran fundamentados por los resultados descriptivos que distingue a la variable dimensión práctica como alto en un 42,7%; a su vez, se distingue el servicio educativo como eficiente en un 59,3%. Cotejando estos resultados, observamos que guardan relación con los estudios realizados con anterioridad por Hernandez et al. (2020) quien se encargó de ver la relación entre las Actitudes y Prácticas Pedagógicas con la Educación Inclusiva de niños sordos, cuyos resultados descriptivos sobre las prácticas y actitudes es positiva; dados estadísticamente a través de diagramas de dispersión cuyo valor respecto a las dimensiones prácticas y actitudes es positiva con un valor de $r= 0.774$; de la misma manera se confirmó la hipótesis del investigador, ya que el p -valor $< .001$ dando lugar a la existencia de una relación significativa entre la variable prácticas y actitudes de los docentes frente a la educación inclusiva de estudiantes con sordera. También, tomando en consideración a Cross (2021), centró su estudio en las prácticas inclusivas y la educación diferenciada de los estudiantes de la educación básica; se tomó como muestra a 20 docentes, llegando a establecerse como resultados descriptivos a través de la prueba de Alfa de Cronbach un nivel de fiabilidad de 90,5% y, una significancia mediante la prueba de normalidad de las variable de 2,00 y 1,26 lo cual es mayor a 0,05 considerándose los datos como normales, de tal modo que se acepta la hipótesis nula; respecto a la inferencia los resultados determinaron que existe una correlación de Pearson de 0,773 y un valor de significancia de 0.000 entre las prácticas inclusivas y la educación diferenciada, considerándose así una relación positiva moderada. En la teoría, Rivero (2017) estableció que la educación inclusiva es un tema que ha crecido en la actualidad con muchas teorías y definiciones, pero no se pone énfasis en las prácticas pedagógicas, las mismas que se deben activar con capacitaciones para que tome cuerpo una verdadera y real educación inclusiva y así cuidar la diversidad de los estudiantes por igual sin discriminación alguna. En la teoría, Booth et al. (2015) sostienen que las prácticas inclusivas son aquellas que se relacionan con la creación de planes curriculares

para atender a los alumnos con habilidades diferentes en los centros educativos, la construcción de acuerdos de convivencia que permitan respetarse con sus pares sin distinción, se presenta por los siguientes indicadores: socialización, intercambio de experiencias, juego de roles entre alumnos. En definitiva, analizando los resultados del presente estudio, se puede afirmar que existe una influencia en un nivel alto de la dimensión práctica respecto a un eficiente servicio educativo; siendo respaldado por el trabajo de Cross, quien concluyó que las prácticas inclusivas guarda una relación positiva moderada con la educación diferenciada; a saber, debemos tener en cuenta que las prácticas inclusivas, están determinadas a la forma de atención a la diversidad en el aula de clases donde se aplica la inclusión en contacto directo con los alumnos, de modo que, a mayor preparación de la práctica docente, mayor atención diferenciada tendrán los estudiantes y por ende un mejor servicio educativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se probó que, la educación inclusiva posee una influencia significativa sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; por cuanto el análisis de regresión logística ordinal fue aceptable. En consecuencia, esta afirmación fue fundamentada y validada por la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y Nagelkerke, coligiendo que la educación inclusiva fue explicada por el servicio educativo.

Segunda:

Se probó que, la dimensión cultural influye sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; por cuanto el análisis de regresión logística ordinal fue aceptable. En consecuencia, esta afirmación fue fundamentada y validada por la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y Nagelkerke, coligiendo que la educación inclusiva fue explicada por el servicio educativo.

Tercera:

Se probó que, la dimensión política influye sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; por cuanto el análisis de regresión logística ordinal fue aceptable. En consecuencia, esta afirmación fue fundamentada y validada por la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y Nagelkerke, coligiendo que la educación inclusiva fue explicada por el servicio educativo.

Cuarta:

Se probó que, la dimensión práctica influye de manera significativa sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023; por cuanto el análisis de regresión logística ordinal fue aceptable. En consecuencia, esta afirmación fue fundamentada y validada por la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y Nagelkerke, coligiendo que la educación inclusiva fue explicada por el servicio educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al Ministerio de Educación implementar con docentes contratados o estables en educación especial en todas las instituciones educativas inclusivas, para que con su ayuda brinde el soporte necesario a todos los docentes en las adaptaciones curriculares y; también, para mejorar la atención individualizada de los estudiantes.

Segunda:

Se recomienda al director Regional de Educación de Cajamarca, visitar a las instituciones educativas inclusivas para verificar y evaluar las condiciones de los ambientes, a fin de garantizar la disponibilidad de los colegios con infraestructura adecuada y acondicionada, con materiales pertinentes y docentes capacitados para el aprendizaje inclusivo. Esta evaluación permitirá canalizar proyectos con otras entidades gubernamentales y privadas y, apoyar la gestión de las instituciones educativas en la implementación de los servicios educativos, para atender mejor a los niños y jóvenes inclusivos en edad escolar.

Tercera:

Se recomienda al director y especialistas de la UGEL Cajamarca, implementar talleres sobre educación inclusiva, adaptación curricular inclusivo, evaluación inclusiva y, creación y distribución de materiales inclusivos; además, brindar soporte y seguimiento permanentes y sostenibles para fortalecer la formación docente y su práctica pedagógica inclusiva.

Cuarta:

Se recomienda a los directivos de la institución pública, realizar reuniones permanentes con los padres de familia para darles a conocer las normativas vigentes sobre la educación inclusiva, para concientizarlos e involucrarlos en el enfoque inclusivo; también, construir servicios higiénicos para discapacitados y mantenerlos siempre limpios, lo cual permitirá atender las necesidades de inclusión; asimismo, solicitar charlas y talleres al personal de apoyo y asesoramiento a las necesidades educativas especiales (SAANEE), sobre Planificación Curricular Inclusiva y Evaluación Inclusiva, de manera presencial en la institución educativa, tanto a docentes como a padres de familia, con la finalidad de encaminar mejor las

adaptaciones curriculares y brindar un mejor aprendizaje inclusivo con el apoyo de los padres de familia.

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2020). Guía resumen del estilo APA Séptima Edición. American Psychological Association. [https://www.caribbean.edu/Base de datos/Nuevas Normas del Manual APA7.pdf](https://www.caribbean.edu/Base_de_datos/Nuevas_Normas_del_Manual_APA7.pdf)
- Arias, J. L. (2020). Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. 1ra. Edición, edit. ENFOQUES CONSULTING EIRL, Arequipa - Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Barreto, C. R. (2016). Estadística básica. <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/LIBRO%20-%20ESTADISTICA%20BASICA%20APLICACIONES%20-R.pdf>
- Banco Mundial (2018). Gestión de la Educación. *Grupo Banco Mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/brief/education-management>.
- Bernal, N. A. (2017). Principales Problemas del sistema educativo en México. *Acta Educativa, Vol. 3 Núm. 2*. Editada por Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo S.C. San Luis Potosí, México. <https://revista.universidadabierta.edu.mx/2017/11/07/principales-problemas-del-sistema-educativo-en-mexico/>
- Blanco, R. (2008). Haciendo efectivo el derecho a una educación de calidad sin exclusiones. *Revista Colombiana de Educación*, núm. 54, pp. 14-35 Universidad Pedagógica Nacional Bogotá, Colombia.
- Booth, T. y Ainscow, M. (2002). Un enfoque inclusivo para la mejora de los centros educativos. Universidad Autónoma de Madrid. Ciudad Universitaria de Cantoblanco. Madrid.
- Booth, T.; Simón, C.; Sandoval, M.; Echeita, G. & Muñoz, Y. (2015). Guía para la Educación Inclusiva. Promoviendo el Aprendizaje y la Participación en las Escuelas: Nueva Edición Revisada y Ampliada. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(3), 5-19.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, El Modelo Servqual. *Revista Empresarial* 13 (2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7361518.pdf>.

- Cárceles, J. C. (2021). *Participación familiar en los centros educativos: hacia una educación inclusiva. Percepción docente* [Universidad de Murcia, España]. Repositorio Institucional DIGITUM.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_7f0cee279cb586ba6b5797a8aecba64a/Description
- Carretero, H y Pérez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios Instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 5, núm. 3 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33705307>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2019). Panorama Social de América Latina, 2018. *Publicación de las Naciones Unidas*. LC/PUB.2019/3-P.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051_es.pdf
- Congreso de la República del Perú (2018). Ley que promueve la educación inclusiva, modifica el artículo 52 e incorpora los artículos 19-A y 62-A en la ley 28044, Ley General de Educación. *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/0qx-yD5cqoi8-pRYfluskb>
- Consejo Nacional de Educación (2020). Proyecto Educativo Nacional -PEN 2036-. Primera edición. Lima, Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/cne/informes-publicaciones/1942002-proyecto-educativo-nacional-al-2036-el-reto-de-la-ciudadania-plena>
- Cross, A. M. (2021). *Relación entre las prácticas inclusivas y la educación diferenciada en la Institución Educativa Asociación Colegio Pestalozzi distrito de Miraflores, UGEL 07, 2021* [tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9054>
- Defensoría del Pueblo (2019). El derecho a la educación inclusiva. Barreras en la implementación de los servicios educativos públicos y privados para estudiantes con discapacidad y con otras necesidades educativas. Informe Defensorial N° 183. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>

- Delgado, P. (2022). La educación inclusiva: un proceso complicado pero necesario. *Instituto para el futuro de la Educación*. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/la-educacion-inclusiva-un-proceso-complicado-pero-necesario/>
- Delgado, K. E., Vivas D. A., Carrión, C. B. y Reyes, B. C. (2022). Educación inclusiva en América Latina: Trayectorias de una educación segmentada. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 18-35. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38142>
- Eslava, M. D., de León, C., y Gonzáles, I. (2015). La formación en competencias transversales para trabajar en entornos educativos inclusivos. *Revista de Educación Inclusiva*, 8(2), 58-76. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/106>
- Espinoza, J. (2020). Educación en el Perú: ¿Cuál es la situación de la Educación Básica Regular? *Facultad de Letras y Ciencias Humanas UNMSM*. <https://medialab.unmsm.edu.pe/chiqaqnews/educacion-en-el-peru-cual-es-la-situacion-de-la-educacion-basica-regular/>
- Espinoza, L., Lagos, N., Hernández, K. y Ledezma, D. (2021). Cultura y políticas inclusivas en profesorado chileno de educación primaria y secundaria. *Revista CS*, n.º 34 (abril), 17 – 42. <https://doi.org/10.18046/recs.i34.4211>
- Fonseca, C. (2022). *Educación inclusiva y calidad educativa desde la perspectiva de docentes del nivel secundaria del distrito de Jacas Grande*. Huánuco [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101008>
- García, I., Romero, S., Aguilar, C. L., Lomeli, K. A. & Rodríguez, D. C. (2013). Terminología internacional sobre la educación inclusiva. *Actualidades Investigativas en Educación*, 13(1),182-211.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología Investigación Científica 6ta Ed. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología Investigación Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México.

- Hernandez, M. L., Loaiza, Y. I., Salazar, M. D. M. (2020). *Actitudes y prácticas pedagógicas de docentes frente a la educación inclusiva de niños sordos en la IETI José María Carbonell de la ciudad de Cali*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional-UNICATÓLICA.
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2109>
- Herrera, M. J. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí–Chongoyape* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47386/Herrera_DMJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- IBM (2017). Regresión ordinal. https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/25.0.0?topic=SSLVMB_25.0.0/spss/advanced/idh_plum.htm
- INEI (2021). Condiciones de Vida en el Perú. Informe Técnico. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-condiciones-de-vida-abr-may-jun-2021.pdf>
- MINEDU (2010). Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales SAANEE. Lima. <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-la-intervencion-de-los-saanee.pdf>
- Muntaner, J.J. (2019). La inclusión una apuesta social y educativa, en El Homrani, M., Arias, S.M. & Ávalos, I. (Coords). *La inclusión: una apuesta educativa y social*. (pp. 41-57). Editorial Wolters Kluwe. Madrid.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. & Romero H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Ediciones de la U. Colombia.
- OCDE (2019). El trabajo de la OCDE sobre educación y competencias. *Secretario General de la OCDE*. <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-y-competencias.pdf>
- Palacios, J. P., Cadenillas, V, Chávez, P. G., Flores, R. A., Abad, K. M. (2020). *Estrategias didácticas para desarrollar prácticas inclusivas en docentes*

- de educación básica *Revista eleuthera*, vol. 22, núm. 2.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585968118005>
- Porras, A. (2014). Conceptos básicos de estadística.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/estadistica-inferencial/13-conceptos-basicos-de-estadistica-diplomado-en-analisis-de-informacion-geoespacial/36309170>
- Quezada, N. (2016). Metodología de la Investigación. Estadística Aplicada en la Investigación. Buenos Aires: Macro.
https://www.academia.edu/49085688/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Estad%C3%ADstica_Aplicada_en_la_Investigaci%C3%B3n_Quetzada_Luccio
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Revista Colombiana de Psicología*, 19 (2) pp. 51-70.
https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ramírez, I. (2023). ¿Educación inclusiva? A cuatro años de la Reforma, sólo 2 por ciento de la matrícula es de alumnos con discapacidad.
<https://www.yotambien.mx/actualidad/educacion-inclusiva-matricula-de-alumnos-con-discapacidad/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20Censo%202020%2C%20hay,por%20ciento%20de%20este%20grupo.>
- Rivero, J. (2017). Las buenas prácticas en Educación Inclusiva y el rol del docente. *Educación en Contexto*, Vol. III, 110-120
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6296624>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia* 4 (6). FE-UNCP/ISSN 2304 – 4330. Pág. 67.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>
- Saavedra, L. R. (2020). *La actitud docente y su relación con la inclusión educativa en la Institución Emblemática Faustino Maldonado, Pucallpa, Ucayali - 2020* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali].

Repositorio Institucional UNU.

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5113>

UNESCO (2020). América Latina y el Caribe Inclusión y educación: todos y todas sin excepción. *Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2020*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374615>

UNESCO (2019). Día Internacional de la Educación. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366448_spa

UNESCO (2008). La Educación inclusiva: el camino hacia el futuro, documento de referencia. *Conferencia Internacional de Educación, 48th*, Geneva, Switzerland, pág. 5.

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000162787_spa

Universidad César Vallejo (2020). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Valdez, D. (2017). Educación inclusiva. En J. Seda. *La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Avances, perspectivas y desafíos en la sociedad argentina*. Buenos Aires: Eudeba.

Vera, F. L. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la*

“Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51899/Vera_IFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vicente, M. A. (2019). *Gestión educativa y educación inclusiva en las Instituciones Educativas de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, Lima* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE-Institucional.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_b949fc3bb6f14b759a111fb5d2a5e04f

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable Educación Inclusiva						
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>La educación inclusiva es aquella que tiene como objetivo proporcionar una educación de calidad a toda la población, asegurando la plena participación y el desarrollo exitoso del aprendizaje de todo el alumnado, prestando especial atención a aquellos que se encuentran excluidos por diversas causas o en riesgo de exclusión (Blanco, 2008)</p>	<p>Las dimensiones de la variable educación inclusiva son las siguientes: cultura inclusiva, política inclusiva y de las prácticas inclusivas (López, 2011)</p>	D1: Cultural	-Tolerancia a la diversidad	1;	<p>1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre</p>	Alto (74 – 100)
			-Respeto	2;		Medio (48 – 73)
			-Empatía	3;		
		D2: Política	-Trabajo, colaborativo, transdisciplinario	4;		Bajo (20 – 47)
			-Convivencia inclusiva	5;		
			-Accesibilidad	6;		
			-Asequibilidad	7;		
			-Aceptabilidad	8;		
			-Adaptabilidad	9;		
			-Permanencia	10;		
			-Promoción	11;		
		D3: Práctica	-Innovación	12;		
			-Adaptación curricular	13;		
			-Comunicación	14; 15;		
			-Participación	16;		
			-Material educativo	17;		

			-Formación, apoyo y asesoramiento	18; 19; 20		
Variable Servicio Educativo						
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
El servicio educativo es concebido como la interdependencia entre el servicio básico y el servicio complementario; donde el servicio básico es el aprendizaje en sí que se ofrece al público y; el servicio que lo complementa, está dada por la atención psicológica, programas de	Según la escuela americana señalaron 5 dimensiones para medir la calidad de los servicios percibidos, confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad o seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad	D1: Elementos tangibles	-Ambientes	1; 2;	1.Nunca 2.Casi Nunca 3. A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre	Eficiente (89 – 120) Regular (57 – 88) Deficiente (24 – 56)
		D2: Capacidad de respuesta	-Equipamiento -Mobiliario -Limpieza -Señalización -Matrícula -Acceso -Agilidad y fluidez administrativa -Detección y atención	3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10;		

salud integral, alimentación, deporte, recreación, servicios a los padres de familia y comunidad (Ropa, 2014).	(Parasuraman et al., 1988; Minedu, 2021).	D3: Fiabilidad de aprendizajes	-Logro y avances -Conformidad -Calidad -Profesionalidad	11; 12; 13; 14;		
		D4: Seguridad	-Confianza -Alerta -Prevención	15; 16; 17; 18;		
		D4: Empatía	-Atención -Compresión -Comunicación -Apertura	19; 20; 21; 22; 23; 24		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Educación Inclusiva

Apreciado padre de familia:

A continuación, se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad determinar la implementación de la educación inclusiva en el colegio de su hijo. Por ello, responda a cada pregunta con mucha sinceridad y honestidad, su opinión se empleará para fines netamente académicos de investigación, garantizando en todo momento el secreto de sus datos.

Instrucciones: A continuación, se presentan una lista de afirmaciones, elija una de las cinco (05) opciones con la que se sienta más identificado. Marque con una “X”.

Tabla de equivalencias:

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

Dimensión	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Cultural	1. Ha notado si en el aula donde estudia su hijo hay aceptación y aprecio hacia los estudiantes inclusivos.					
	2. En el aula de su menor hijo existe un trato respetuoso hacia los alumnos inclusivos y hacia los demás.					
	3. En la institución educativa existe una relación positiva de comprensión y apoyan a las familias que tienen niños inclusivos.					
	4. En la institución educativa se realizan actividades culturales y deportivas para promover el trabajo en equipo e involucrar a los alumnos inclusivos.					
	5. En la institución educativa hay una convivencia armónica y se promueve la participación de todos los integrantes para una educación inclusiva.					
Política	6. Al momento de la matrícula la institución educativa ha ofertado cierta cantidad de vacantes para estudiantes inclusivos o especiales.					
	7. Ha notado si la institución educativa cuenta con las condiciones necesarias como: infraestructura adecuada, profesionales formados en educación especial y materiales educativos propios de la educación inclusiva.					
	8. La institución educativa acoge de buena manera a los alumnos inclusivos y sus hijos se sienten a gusto en ella.					
	9. Considera que los horarios, recreos, organización de las aulas funcionales y la forma de enseñanza se adaptan a las necesidades de los estudiantes inclusivos.					
	10. Percibe que la institución educativa procura que los estudiantes no abandonen sus estudios o se retiren del colegio.					
	11. Considera que los estudiantes inclusivos demuestran un aprendizaje buenísimo y tienen la posibilidad de insertarse a la sociedad por sí solos.					
Práctica	12. Percibe que la institución educativa ha realizado cambios creativos para mejorar la educación inclusiva.					
	13. Considera que los docentes tienen dificultades en preparar clases más sencillas para los alumnos inclusivos.					

	14. Se hablan sobre temas inclusivos en las reuniones de padres.					
	15. El tutor a cargo está en constante comunicación con los padres de familia y vela por la integridad de todos los estudiantes, sean inclusivos o no.					
	16. Ha observado que los estudiantes inclusivos participan activamente en las actividades deportivas, culturales y sociales programadas por la institución educativa.					
	17. La institución repartió materiales educativos inclusivos, además son suficientes y están preparados de acuerdo a los intereses de los estudiantes con necesidades especiales.					
	18. Revisando las tareas de sus hijos, considera que los docentes están realmente formados para atender a los estudiantes inclusivos.					
	19. Ha recibido charlas y talleres por parte del personal de apoyo y asesoramiento a las necesidades educativas especiales más conocido como SAANEE.					
	20. El servicio de psicología atiende oportunamente a los estudiantes inclusivos y a los demás alumnos que requieran su atención.					

Cuestionario de Servicio Educativo

Apreciado padre de familia:

A continuación, se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad determinar el servicio educativo que brinda el colegio a todos los estudiantes. Por ello, responde a cada pregunta con mucha sinceridad y honestidad, su opinión se empleará para fines netamente académicos de investigación, garantizando en todo momento el secreto de sus datos.

Instrucciones: A continuación, se presentan una lista de afirmaciones, elija una de las cinco (05) opciones con la que se sienta más identificado. Marque con una "X".

Tabla de equivalencias:

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

Dimensión	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. Considera que el edificio está bien acondicionado y las aulas funcionales son adecuadas para el servicio inclusivo.					
	2. Los comedores escolares cuentan con las condiciones mínimas de salubridad y están en un lugar accesibles para los estudiantes inclusivos.					
	3. Los materiales educativos, equipos tecnológicos e internet son adecuados para el aprendizaje inclusivo.					
	4. El mobiliario de forma circular es suficiente y adecuado para el trabajo inclusivo.					
	5. Los servicios higiénicos permanecen siempre limpios y aseados y cuentan con baños para discapacitados.					
	6. Los ambientes y pasadizos cuentan con la señalización de evacuación y protocolos de bioseguridad.					
Capacidad de respuesta	7. La matrícula es oportuna y se desarrolla en el tiempo previsto.					
	8. La solicitud de vacante para estudiantes regulares y con necesidades especiales fueron aceptadas de buena manera y sin mucho trámite.					
	9. Los directivos, docentes y administrativos atienden inmediatamente sus peticiones y reclamos.					
	10. La atención psicológica a todos los estudiantes es efectiva para prevenir problemas de aprendizaje y otros casos.					
Fiabilidad	11. Considera que la institución educativa nunca pierde horas de clase.					
	12. Considera que existe un descontento por el servicio educativo inclusivo prestado por la institución educativa.					
	13. Considera de baja calidad la enseñanza inclusiva que se ofrece en la institución educativa.					
	14. Considera que la institución educativa carece de profesionales preparados y calificados para la enseñanza inclusiva					
Seguridad	15. La institución educativa cuenta con personal responsable de la seguridad y siente que su hijo está protegido.					
	16. Ha observado que la institución educativa cuenta con zonas seguras en casos de emergencias y desastres.					
	17. Los directivos, docentes y auxiliares llaman a los padres inmediatamente si hay algún inconveniente con sus hijos o cuando ven en riesgo sus estudios.					

	18. La institución educativa involucra a los padres de familia para velar por la seguridad dentro y fuera del colegio como una medida de autoprotección escolar.					
Empatía	19. La enseñanza de los estudiantes es personalizada y los docentes realizan el reforzamiento necesario especialmente con los estudiantes inclusivos.					
	20. El personal docente y administrativo es comprensible con las necesidades de todos los estudiantes.					
	21. Toda la comunidad educativa está dispuesto a ayudar a los estudiantes que presentan alguna discapacidad.					
	22. El tutor a cargo está en constante comunicación con los padres de familia.					
	23. Los docentes saben escuchar y dan las facilidades a todos los estudiantes.					
	24. El personal docente y administrativo irradian amabilidad y confianza en todo momento.					

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, **Wilson Barboza Mendoza**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la educación inclusiva sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa “Dos de Mayo”.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 - 40 minutos y se realizará en los ambientes de la institución “Dos de Mayo”, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la educación individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la educación pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Wilson Barboza Mendoza. email: wilbarmen@gmail.com y docente Asesor Dr. Palacios Sánchez, José Manuel. email: jpalaciossa12@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de dicho estudio, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre

y

apellidos:

.....

Firma:

Nro. DNI:

Cajamarca, 05 junio de 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Cálculo de fiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	ítems
Educación inclusiva	0,894	20
Servicio Educativo	0,857	24

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): (Dr.) (Mg.) Chávez Sánchez, Alexis Ernesto

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VI, aula Lima - 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

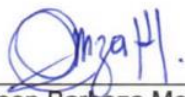
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.


Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Wilson Barboza Mendoza
DNI 33649541

Recibido
Alexis Chavez
28/05/2023


1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Chávez Sánchez, Alexis Ernesto
Grado profesional:	Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Comunicación
Institución donde labora:	Dos de Mayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	26715229
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Educación Inclusiva
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre educación inclusiva
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Cultural, Política, Práctica.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,894
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=74-100, Medio=48-73, Bajo=20-47
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Educación Inclusiva elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Chávez Sánchez, Alexis Ernesto
Grado profesional:	Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Comunicación
Institución donde labora:	Desde Mayo - Cajamarca
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	26715729
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Servicio Educativo
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre el servicio educativo
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,857
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=89-120, Medio=57-88, Bajo=24-56
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Servicio Educativo elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Experto 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable Educación Inclusiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficientemente alto

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Chávez Sánchez, Alexis Ernesto

DNI: N° 26715729

Especialidad del validador: Docencia y Administración Educativa

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Experto 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable **Servicio Educativo**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficientemente alto

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Chávez Sánchez, Alexis Ernesto

DNI: N° 26715729

Especialidad del validador: Docencia y Administración Educativa

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVEZ SANCHEZ, ALEXIS ERNESTO DNI 26715729	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): (Dr.) (Mg.) Romero Tucto, Irene Salomé.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VI, aula Lima - 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Wilson Barboza Mendoza
DNI 33649541

Recibido
Irene Romero
28/05/2023


1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Romero Tucto, Irene Salomé
Grado profesional:	Maestro (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia y Tecnología
Institución donde labora:	Dos de Mayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	26637395
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Educación Inclusiva
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre educación inclusiva
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Cultural, Política, Práctica.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,894
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=74-100, Medio=48-73, Bajo=20-47
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Educación Inclusiva elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Romero Tucto, Irene Salomé
Grado profesional:	Maestro (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencia y Tecnología
Institución donde labora:	Dos de Mayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	26637395
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Servicio Educativo
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre el servicio educativo
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,857
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=89-120, Medio=57-88, Bajo=24-56
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Servicio Educativo elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Experto 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable Educación Inclusiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficientemente alto*

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. *Romero Tucto, Irene Salomé*

DNI: N° *26637395*

Especialidad del validador: *Planificación y Administración de la Educación*

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Experto 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable Servicio Educativo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficientemente alto*

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. *Romero Tucto Irene Salomé*

DNI: N° *26637395*

Especialidad del validador: *Planificación y Administración de la Educación*

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

	Modalidad de estudios: -	
ROMERO TUCTO, IRENE SALOME DNI 26637395	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/12/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
ROMERO TUCTO, IRENE SALOME DNI 26637395	MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: EDUCACION Fecha de diploma: 07/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): (Dr.) (Mg.) Taculi Rafael, Fabricio Javier
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VI, aula Lima - 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Wilson Barboza Mendoza
DNI 33649541

Recibido
Fabricio Taculi
28-05-2023


1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Facelli Pajuel, Fabricio Javier		
Grado profesional:	Maestro <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Artística		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
DNI:	26697198		
Firma del experto:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Educación Inclusiva
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre educación inclusiva
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Cultural, Política, Práctica.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,894
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=74-100, Medio=48-73, Bajo=20-47
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Educación Inclusiva elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Acuña, Rafael, Fabricio Javier		
Grado profesional:	Maestro <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>	
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>	Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Educación Artística		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		
DNI:	26697198		
Firma del experto:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Servicio Educativo
Autor (a):	Wilson Barboza Mendoza
Objetivo:	Recoger datos sobre el servicio educativo
Administración:	Aplicada a los padres de familia
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa secundaria de la UGEL Cajamarca
Dimensiones:	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0,857
Escala:	Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Niveles o rango:	Alto=89-120, Medio=57-88, Bajo=24-56
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 40 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Servicio Educativo elaborado por Wilson Barboza Mendoza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Experto 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable Educación Inclusiva

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficientemente alto*

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. *Taculi Rafael, Fabreiro Javier*

DNI: N° *26697198*

Especialidad del validador: *Maestro en Gestión de la Educación*

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

Experto 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Validez del contenido del instrumento que mide la variable Servicio Educativo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficientemente alto*

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. *Taculi Rafael Fabricio Javier*

DNI: N° *26697198*

Especialidad del validador: *Maestro en Gestión de la Educación*

28, de mayo de 2023.

1 pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota : Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TACULI RAFAEL, FABRICIO JAVIER DNI 26697198	MAESTRO EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 15/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2017 Fecha egreso: 20/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO S.A.C. PERU
TACULI RAFAEL, FABRICIO JAVIER DNI 26697198	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/05/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
TACULI RAFAEL, FABRICIO JAVIER DNI 26697198	LICENCIADO EN EDUCACION EDUCACION ARTISTICA Fecha de diploma: 05/03/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU

Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2022						
AUTOR: Wilson Barboza Mendoza						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿De qué manera la educación inclusiva influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión cultural influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión política influye en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?</p> <p>3. ¿De qué manera la educación inclusiva en su dimensión práctica influye en el servicio educativo en</p>	<p>General: Determinar la influencia de la educación inclusiva sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>Específicas 1. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión cultural sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>2. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión política sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>3. Determinar la influencia de la educación inclusiva en su dimensión práctica sobre el servicio educativo</p>	<p>General: La educación inclusiva influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>Específicas 1. La educación inclusiva en su dimensión cultural influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>2. La educación inclusiva en su dimensión política influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p> <p>3. La educación inclusiva en su dimensión práctica influye significativamente sobre el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.</p>	<i>Variable 1: Educación inclusiva</i>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Cultural	-Tolerancia a la diversidad. -Respeto. -Empatía. -Trabajo colaborativo, transdisciplinario. -Convivencia inclusiva.	1; 2; 3; 4; 5;	Alto (74 – 100) Medio (48 – 73)
			D2: Política	-Accesibilidad. -Asequibilidad. -Aceptabilidad. -Adaptabilidad -Permanencia. -Promoción.	6; 7; 8; 9; 10; 11;	Bajo (20 – 47)
			D3: Práctica	-Innovación. -Adaptación curricular. -Comunicación. -Participación. -Material educativo. -Formación, apoyo y asesoramiento	12; 13; 14;15 16; 17; 18;19;20	
			<i>Variable 2: Servicio educativo</i>			
			D1: Elementos tangibles	-Ambientes -Equipamiento -Mobiliario -Limpieza	1;2; 3; 4; 5;	Eficiente (89 – 120) Regular

padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023?	en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023.		D2: Capacidad de respuesta D3: Fiabilidad D4: Seguridad D5: Empatía	-Señalización -Matrícula -Acceso -Agilidad y fluidez administrativa -Detección y atención -Logro y avances -Conformidad -Calidad -Profesionalidad -Confianza -Alerta -Prevención -Atención -Compresión -Comunicación -Apertura	6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15;16; 17; 18; 19; 20;21; 22;23 24	(57 – 88) Deficiente (24 – 56)
---	--	--	---	---	---	--

Anexo 7: Tamaño de la muestra

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal causal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Está conformado por 680 padres de familia, lo que corresponde a la población total según datos obtenidos del ESCALE (Estadística de la Calidad Educativa) del Ministerio de Educación y, corroborado con la base de datos de la institución educativa respecto al padrón de asociados</p> <p>Muestra: Se ha condenado la muestra probabilística, la misma que corresponde a 246 padres de familia de una institución educativa del nivel secundaria de Cajamarca.</p> <p>Muestreo: Se trabajará con el muestreo probabilístico estratificado, en este caso aplicaremos la fórmula del factor de distribución muestral (fdm) (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario De la V1: Educación inclusiva Nro. Ítems: 20 Cuestionario De la V2: Servicio educativo Nro. Ítems: 24</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de Estadística Inferencial: Nagelkerke</p>



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Palacios Sánchez José Manuel, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Educación inclusiva en el servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, UGEL Cajamarca, 2023", cuyo autor es BARBOZA MENDOZA WILSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Palacios Sánchez José Manuel DNI: 80228284 ORCID: 0000-0002-1267-5203	Firmado electrónicamente por: JPALACIOSSA12 el 12-08-2023 15:09:02

Código documento Trilce: TRI - 0624772