



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos
instituciones educativas de Lima Norte

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Educación Primaria

AUTORA:

Huamani Quispe, Brenda Nahomi (orcid.org/0000-0001-9858-6086)

ASESOR:

Dr. Holguin Alvarez, Jhon Alexander (orcid.org/0000-0001-5786-0763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Didáctica y Evaluación de los Aprendizajes

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mi hermano Ian, quien ha sido inspiración y motivación para crecer académica y profesionalmente.

Brenda Nahomi Huamani Quispe

Agradecimiento

A mis padres, por brindarme su apoyo y consejos durante mi formación académica.

A mi asesor Jhon Holguin, por su guía en la realización de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV.RESULTADOS.....	20
V.DISCUSIÓN.....	30
VI.CONCLUSIONES.....	37
VII.RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de la muestra (estudiantes, docentes, padres).....	16
Tabla 2. Índices de comparación de muestras de la hipótesis general, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.....	20
Tabla 3. Índices de comparación de muestras de la primera hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.....	21
Tabla 4. Índices de comparación de muestras de la segunda hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.....	22
Tabla 5. Índices de comparación de muestras de la tercera hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Porcentajes de los resultados de la escala en estudiantes de primaria de dos instituciones educativas.....	24
Figura 2. Porcentajes de los resultados de la escala en padres de familia de primaria de dos instituciones educativas.....	26
Figura 3. Porcentajes de los resultados de la escala en docentes de primaria de dos instituciones educativas.....	28

RESUMEN

La calidad en el ámbito educativo, permite que los estudiantes alcancen niveles óptimos en su formación académica y su desarrollo integral. El estudio se centró en comparar la calidad educativa, a través de la perspectiva parental, estudiantil y docente [114 sujetos] en dos instituciones educativas con diferentes tipos de gestión [pública y privada], para identificar el tipo de gestión escolar donde se percibe mejor calidad educativa. Se ejecutó bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel comparativo. Se aplicó la encuesta, mediante dos escalas adaptadas de una investigación realizada en la ciudad de Frankfurt am Main en Alemania. Bajo la perspectiva de la comunidad educativa, se evidenciaron niveles altos de gestión en el aula y apoyo al estudiante en la escuela pública, en la escuela privada se observaron niveles favorables en la activación cognitiva. Se determinó que, la calidad educativa se desarrolla con mayor efectividad en la escuela de gestión pública.

Palabras clave: Activación cognitiva, apoyo pedagógico, eficacia docente, eficiencia de la educación, percepción de la comunidad educativa.

ABSTRACT

Quality in the educational field allows students to reach an optimal level in their academic training and their comprehensive development. The study focused on comparing the educational quality, through the parental, student and teacher perspective [114 subjects] in two educational institutions with different types of management [public and private], to identify the type of school management where it is better perceived educational quality. It was executed under the quantitative, non-experimental, comparative level approach. The survey was applied through two scales adapted from a research carried out in Germany with similar contextual attributes. From the perspective of the educational community, high levels of classroom management and student support were evidenced in the public school, while in the private school favorable levels were observed in cognitive activation. It was determined that the educational quality is developed more effectively in the school of public management.

Keywords: Cognitive activation, education efficiency, pedagogical support, perception of the educational community, teaching effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad educativa se definió como las características de la enseñanza por parte de los docentes, que se ve reflejado en el aprendizaje afectivo y cognitivo del estudiante (Herbert et al., 2022; Teig & Nilsen, 2022). Así mismo, el servicio educativo se precisó de manera multidimensional ya que abarcaron diversos aspectos como la accesibilidad y la impartición de enseñanza en entornos sociales (Sharma & Patil, 2022; Verger et al., 2020). Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2021) señaló replantearse la función de las familias en la educación básica durante la virtualidad, tal como se evidenció en el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) ya que reportó a más de 1200 millones de estudiantes que dejaron la presencialidad. En ese sentido, el Foro Económico Mundial (2021) señaló a Singapur con un alto estándar de calidad educativa seguido de Suiza y Finlandia.

Uno de los componentes que interviene en la calidad educativa, compete a la formación docente, el Perú, hasta el 2022 contaba con 93 universidades licenciadas según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2022). Es por ello, que la reforma universitaria es la relación implícita entre las universidades y el estado en beneficio de los estudiantes (Ministerio de educación, 2022). En ese sentido, desde la perspectiva del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2021) con respecto a los OEI [objetivos estratégicos institucionales] sobre la calidad del servicio educativo señaló que sólo se cumplió 10 % de metas ejecutadas al 2020. Por otro lado, los cambios de ministros en el Perú dificultan la capacidad de implementar políticas o proyectos que impulsen a cerrar brechas sociales (El Peruano, 2022).

Es debido a ello, el desconcierto al involucrar a las familias en la elaboración del contenido de recursos educativos (Proyecto de Ley N° 209, 2022). Por otro lado, durante la educación virtual se presentaron descontentos por parte de las familias debido al aumento del 75 % de las pensiones de instituciones educativas privadas

(RPP, 2020). Se evidenció en los colegios estatales y privados que el logro de los aprendizajes de educación básica, no llegaba a niveles satisfactorios en lectura, matemáticas y ciencias durante el 2020 (RPP, 2020). En el distrito de Comas durante el año 2021 se presentaron problemáticas debido a que los estudiantes de diversas instituciones públicas no poseían dispositivos tecnológicos para acceder a las clases en línea (Alternativa Centro, 2021). Así mismo, en el distrito de San Martín de Porres durante la educación a distancia se evidenció entre su población estudiantil dificultades en la conectividad que impedían el acceso a la educación (RPP, 2021).

Por otro lado, en el colegio de gestión pública ubicado en Comas, se evidenciaron algunas deficiencias a nivel institucional, alineadas a la comunicación y coordinación entre directivos y docentes, así mismo, gran parte de los padres de familia pertenecen a un estrato socioeconómico medio bajo, lo cual dificulta en cierta medida adquirir los materiales educativos o recursos necesarios para los estudiantes (libros, computadora, acceso a internet). En contraste, el colegio de gestión privada situado en San Martín de Porres, presentaba ciertas deficiencias de gestión y pedagogía, debido a que los instrumentos de gestión (PAT) no reflejaban la aplicación en el aula, además, gran parte de la comunidad educativa pertenece a un estrato socioeconómico medio.

Es así que, se comparó la percepción sobre calidad educativa con las dimensiones; gestión en el aula, el apoyo al estudiante y la activación cognitiva, a través del enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental de tipo comparativo, se utilizaron dos escalas de calidad del servicio educativo en el nivel primaria, dirigido a docentes, padres y estudiantes. Se tomó la contribución de Herbert et al. (2022), quienes exploraron las percepciones de maestros, estudiantes y observadores sobre calidad educativa en Alemania. En ese sentido, su investigación tuvo limitaciones debido a las características de una muestra específica ya que solo investigaron aulas de tercer grado de escuelas primarias. Es así que, en la investigación exploraron y compararon las percepciones sobre calidad educativa con una muestra de docentes, padres de familia y niños de sexto grado, en dos colegios. Ya que, se presume que los sujetos del V ciclo

presentan mejor claridad cognitiva de respuesta a instrumentos con ítems proposicionales como en las escalas de tipo Likert.

El estudio buscó responder la siguiente interrogante ¿Existen diferencias en la perspectiva de los padres, docentes y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo durante el 2020 y 2022 de dos instituciones en Lima norte? Por ende, el objetivo general fue: comparar la perspectiva de los padres, docentes y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo durante el 2020 y 2022 de dos instituciones de Lima norte, siendo los objetivos específicos: (a) Comparar las perspectivas sobre la gestión en el aula, (b) Comparar las perspectivas sobre el apoyo al estudiante, (c) Comparar las perspectivas sobre la activación cognitiva. Por consiguiente, se formuló la hipótesis: existen diferencias en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

II. MARCO TEÓRICO

Teig & Nilsen (2022), encuestaron a estudiantes noruegos de quinto y noveno grado del nivel primaria y secundaria para determinar la calidad educativa, se evidenció que la competencia y autoeficacia docente se encuentran altamente relacionadas con las características estudiantiles. En adición, Wang et al. (2022), en su investigación con 1863 estudiantes y maestros chinos, reportaron que la relación de la calidad educativa se encuentra ligada a las características del profesorado. Por otro lado, Velásquez et al. (2022) en su estudio con 365 docentes colombianos reportaron que el componente social es relevante, por su influencia positiva en la calidad en educación. En adición, un estudio internacional realizado en seis países de América, Europa y Asia, con una muestra mayor a 2000 estudiantes y maestros (Herbert et al., 2022), se encontró validez en la percepción de los estudiantes para medir el nivel de calidad en los distintos sistemas educativos del marco TBD.

En esa senda, Tetzlaff et al. (2022) en su investigación con 73 maestros alemanes determinaron que también se encuentra confiabilidad a través de la percepción docente. Así mismo, en un estudio con 2018 docentes y 5270 estudiantes en Alemania, señalaron que la competencia docente influye directamente en la calidad educativa (Voss et al., 2022). Por otra parte, diversas investigaciones en Estados Unidos con una muestra de profesores, reportan que la competencia y preparación docente se encuentra altamente relacionada con el rendimiento de los estudiantes (Kananu et al., 2022; Kumar & Wiseman, 2021). En ese sentido, Poling et al. (2022) en su investigación, a través de la muestra con 5762 estudiantes y 1026 docentes estadounidenses, determinaron que las interacciones positivas entre maestros y estudiantes fue determinante en el éxito académico.

Ahora, debido a la enfermedad del Covid-19; la educación a distancia presentó diversos desafíos, entre ellos el de la función de los padres en el aprendizaje, como lo evidenciaron Ren et al. (2020) en 349 participantes entre niños chinos y sus padres; los datos reportaron la relación existente entre la coparentalidad y la

preparación académica del infante. Además, Zhu et al. (2022) en una muestra de más de 28 mil niños y sus padres en China, evidenciaron que la educación online fue menos efectiva que la educación presencial, en adición los niños mostraron falencias físicas y psicológicas en el período de virtualidad como: cansancio, fatiga constante y malas experiencias de aprendizaje. En una investigación realizada en Suecia, Italia e Irán en 218 futuros docentes se evidenció que el cambio del entorno no se alineaba con un cambio del enfoque pedagógico (Tarchi et al., 2022).

Bajo ese contexto pandémico, Davis et al. (2021) en su artículo en una muestra de 16 representantes de los sistemas educativos de Tanzania y Lesotho, evidenciaron la relación entre la inversión para la educación del docente y la calidad en la enseñanza. En adición, en una investigación sobre brechas digitales y calidad educativa bajo el mismo escenario pandémico en 18,882 estudiantes y 135,169 docentes de 45 países diferentes, reportaron brechas digitales por origen migratorio, género y nivel socioeconómico (Van de Werfhorst et al., 2022). Por otra parte, en un estudio donde participaron 14 centros educativos españoles y franceses, se evidenció que la evaluación interna y externa presenta un efecto positivo en relación a la calidad de enseñanza (Díez et al., 2020). De igual importancia, en la investigación de Carter et al. (2021) en 96 docentes de Ruanda, reportaron a través de las percepciones de la comunidad educativa que la calidad de enseñanza es multidimensional, así como contextual.

Por otro lado, en una investigación donde participaron 456 docentes etíopes, señalaron que el 47% de docentes atribuyen la evaluación instruccional como factor de calidad de enseñanza (Dulo, 2022). Además, en una investigación asociada a las matemáticas y a la calidad de enseñanza, en 25 docentes alemanes, se reportó que la calidad de instrucción de los maestros predijo el desarrollo de los niños a nivel académico (Phole et al., 2022). En ese sentido, investigaciones de diversos países en Europa, con una muestra de estudiantes, concluyeron que las capacidades o competencia docente se encontraban relacionadas con el rendimiento académico de los alumnos (Hua & Wang, 2022; Jaekel et al., 2022). Así mismo, un estudio en 46 maestros y 879 estudiantes

finlandeses, reportaron que el enfoque de atención visual docente está ligado con las habilidades académicas estudiantiles (Chaudhuri et al., 2022)

Estudios de departamentos de investigación en América y Asia, con una muestra de solo profesores, reportaron que los contenidos pedagógicos tecnológicos contribuían de manera positiva a la mejora de la enseñanza (Hu et al., 2022; Jeon et al., 2022), sin embargo, una investigación donde participaron 62 docentes y 1002 padres de familia españoles, se concluyó que el uso de la tecnología en la educación no reemplazaba los instrumentos o recursos tradicionales (Ramirez-Ruanda et al, 2021). Por otra parte, el estudio de Blomeke et al. (2022) en 3496 alumnos y 89 maestros alemanes, señalaron la relevancia del desarrollo de las capacidades docentes en relación al progreso del aprendizaje del estudiante. Por otra parte, el estudio de Beuchel et al. (2022) en 42 docentes alemanes reportaron que los programas de atención plena regulaban el estrés del docente en consecuencia mejoraba la gestión del aula y aumenta la calidad educativa.

Un factor relevante de la educación es la accesibilidad, en ese sentido se investigaron 4308 escuelas en Mumbai, en donde los resultados evidenciaron la inequidad espacial en la accesibilidad en escuelas del nivel secundario (Sharma & Patil, 2022). Por otra parte, en un estudio con una muestra de 35 participantes, entre ellos funcionarios escolares y maestros, reportaron que la formulación de políticas educativas era deficiente, lo cual afectaba de manera desfavorable en el progreso educativo (Molina et al., 2021). Por otro lado, una investigación en una muestra de docentes y estudiantes de 1,121 municipios en Colombia, halló que, los municipios certificados invertían más recursos locales en educación, lo cual se reflejaba en los resultados de aprendizaje de los escolares (Elacqua et al., 2021). Un estudio de Australia, con una muestra de 80 maestros, los resultados evidenciaron mayor calidad de enseñanza en docentes principiantes (Graham et al., 2020).

Durante los primeros meses de pandemia hubo cambios en distintos ámbitos, en ese sentido, Mangiavacchi et al. (2021) en su estudio con 3352 familias italianas, reportaron disponibilidad de tiempo de padres o tutores, lo cual mejora el

bienestar emocional de los niños, que se evidenciaba en la realización de distintas actividades. Por otro lado, un estudio en 154 maestros etíopes, se reportó que la autoeficacia y los factores contextuales de los docentes de primaria se asocian con la calidad de enseñanza (Romel et al., 2021). Otro estudio en 366 docentes en Portugal, reportó una relación no lineal entre la enseñanza remota y la preparación docente, alineado a las dimensiones de preparación de la autoeficacia (Scherer et al., 2023).

Un estudio en Alemania en 84 docentes y 1718 estudiantes, hallaron que la autoeficacia docente se asociaba significativamente con la calidad de enseñanza en mediciones a través de autoinformes, sin embargo, esto difiere en los informes emitidos por los estudiantes (Lazarides & Schiefele, 2021). Así mismo, en Alemania, se realizó un estudio en 156 docentes, los resultados evidenciaron que los perfiles identificados de los maestros muestran mayor consistencia en su orientación a los objetivos que en las dimensiones de su entusiasmo/autoeficacia (Thommen et al., 2021).

La calidad educativa se traduce como la calidad de enseñanza que se ve enmarcada a través de distintos factores relacionados a la escuela y su influencia en el aspecto cognitivo y no cognitivo del estudiante, lo cual muchas veces se puede ver reflejado en el rendimiento académico del mismo (Herbert et al., 2022), bajo el mismo campo de estudio, existe el constructo de la calidad o competencia docente, el cual, a su vez, despliega distintas dimensiones que se alinean al progreso de la calidad en educación. De tal manera que, se afirma que la calidad de enseñanza del maestro es directamente proporcional a conseguir mejoras educativas para los estudiantes. Por ende, la calidad en educación compete a la eficacia docente, su preparación académica en el desarrollo profesional y su experiencia en el ámbito educativo (Herbert et al., 2022; Teig & Nilsen, 2022).

Por otro lado, la calidad educativa es definida a través de la inclusión de múltiples componentes que trabajan de manera correlacionada en búsqueda de las metas de aprendizaje (Herbert et al., 2022; Kumar & Wiseman, 2021). Dichos componentes se traducen a la comunidad educativa como; profesores, alumnos e

inclusive padres de familia, sin embargo, existen otros factores relevantes como contar con instalaciones o infraestructuras adecuadas y los materiales o recursos que se emplean en el proceso de aprendizaje (Velásquez et al., 2022). En ese sentido, la calidad en educación se describe a través de la calidad del proceso en el aula, la cual influye directamente en la adquisición de aprendizajes, siendo la gestión en el aula, la activación cognitiva y el apoyo al estudiante las principales dimensiones (Herbert et al., 2022; Wang et al., 2022).

Por consiguiente, los componentes de la calidad educativa son amplios y diversos, en ese sentido, cabe señalar que el factor parental posee gran relevancia en la temática abordada, debido a su función en el aprendizaje de los niños, se tomaron en cuenta factores sociales, contextuales y económicos, que se evidenciaron durante el periodo de pandemia debido a la transmisión de la enfermedad del Covid-19 y las modalidades de estudio durante los años 2020 a 2022 para la educación en todos sus niveles (Herbert et al., 2022; Ren et al., 2022). Así mismo, es necesario mencionar que las características propias de los estudiantes son componentes relevantes en la mejora educativa.

La dimensión de gestión en el aula comprende un conjunto de actividades prácticas que emplean o desarrollan los maestros con el propósito de alargar los tiempos de aprendizaje y que éstos sean espacios más enriquecedores para los estudiantes. Emplean características propias de la dimensión como el manejo de la disciplina y los tiempos de trabajo dentro del aula. A su vez, el manejo y la prevención de aquellas actividades que causen interrupciones en las lecciones impartidas. Así mismo, dentro de la dimensión de gestión en el aula se considera el consenso y la claridad de la formulación de las normas o reglas de convivencia para promover relaciones adecuadas de interacción social que permiten una gestión de aula sólida como factor de calidad en el servicio educativo (Herbert et al., 2022; Voss et al., 2022).

Así mismo, dentro de la gestión del aula se identificaron dos componentes centrales que giran en torno a la calidad de enseñanza, las cuales nacen a partir de la comunicación efectiva y asertiva del maestro para establecer rutinas y reglas

claras, siendo los componentes principales; la identificación de actitudes positivas o favorables de los estudiantes. Por consiguiente, el fortalecimiento de dichos comportamientos, siendo así, parte de la tarea central del docente el monitoreo constante y la intervención si fuese necesario. Cabe resaltar que la adecuada organización dentro del aula, afianza la efectividad de los tiempos para realizar consignas o actividades, por ende, brinda espacios más centrados en las materias, el aprendizaje y rendimiento académico (Herbert et al., 2022; Praetorius et al., 2018).

La dimensión de activación cognitiva comprende el desarrollo de actividades prácticas orientadas al crecimiento del pensamiento superior a través de consignas de alta demanda cognitiva. Se toma en cuenta el nivel etario y el desarrollo neurológico del estudiante, a través del planteamiento de situaciones desafiantes y motivadoras para el infante, donde se evidencie su conocimiento previo, alineado al acompañamiento del docente mediante preguntas en la retroalimentación o metacognición. Es así, un factor relevante y necesario para la activación cognitiva la participación activa del estudiante durante las actividades planificadas, por consecuencia, estas actividades deben ser motivadoras para captar la atención del niño y que este, a su vez, pueda explicar o discutir con sus propias palabras, ideas o conceptos sobre su aprendizaje (Herbert et al., 2022; Voss et al., 2022).

Por otro lado, esta dimensión se aborda mediante la perspectiva socio-constructivista del aprendizaje, los cuales enmarcan la tarea del docente en la exploración del conocimiento previo de los estudiantes, mediante diversas actividades motivadoras, así mismo, conocer la manera de aprender de los estudiantes. En ese sentido, las tareas desafiantes son parte central de esta dimensión, dejando de lado el aprendizaje tradicional que involucran las tareas repetitivas y preguntas cerradas con respuestas limitadas las cuales no contribuyen de manera exitosa al desarrollo o estimulación del conflicto cognitivo. Por ende, no concreta los objetivos de la educación (Herbert et al., 2022; Praetorius et al., 2018).

La dimensión de apoyo al estudiante comprende a aquellas actividades que se encargan de promover experiencias de autonomía/independencia, desarrollo de competencias y relaciones sociales, es la participación del docente parte fundamental de este proceso; guiando y promoviendo estos espacios de interacción o espacios de aprendizaje, mediante las relaciones alumno-profesor de alta calidad. Sin embargo, cabe mencionar que existen más involucrados en el desarrollo de esta dimensión, ya que los mismos estudiantes pueden promover estas prácticas a través de relaciones positivas entre sus compañeros. Así mismo, en las interacciones sociales de los estudiantes con su entorno familiar, siendo la calidad de interacciones un factor relevante en la calidad educativa (Herbert et al., 2022).

Por consiguiente, esta dimensión sienta sus bases en el desarrollo adecuado del clima en el aula que se sustenta a través de las interacciones sociales y en las percepciones de respeto e interés dentro de los procesos educativos. Esto se evidencia en la retroalimentación que brinda el docente a partir de las respuestas de los estudiantes, así como en la adaptación de los procesos de enseñanza donde se hayan identificado las necesidades educativas del alumnado. Es así que, se consideran los factores sociales y cómo éstos desencadenan respuestas emocionales en los estudiantes, facilitan efectos positivos como la motivación, la cual es un componente básico para aprender (Herbert et al., 2022; Praetorius et al., 2018).

La teoría que sustenta el modelo de las tres dimensiones básicas compete a la teoría socio-cognitiva de Bandura (en Guzmán & Escartí, 1996), enfocada en el modelo de autoeficacia y motivación. La teoría sociocognitiva afirma que los factores sociales, conductuales y cognitivos cumplen una función relevante en el proceso de aprendizaje del individuo. Por otro lado, el constructo de autoeficacia postula como las creencias del ser humano sobre sus propias habilidades o capacidades determinan el éxito o fracaso en las actividades propuestas bajo una determinada situación o contexto, es así que, la autoeficacia se estructura a través de las expectativas de eficacia, competen a la mejora de ejecución, experiencia vicaria, inducción verbal y arousal emocional/fisiológico.

Los logros de ejecución competen al grado de dificultad de la tarea, así como el esfuerzo desarrollado, la ayuda exterior recibida y los fracasos o éxitos obtenidos anteriormente en dicha tarea. La experiencia vicaria se percibe a través de la observación de cómo otros realizan determinadas actividades con cierto grado de complejidad y cómo influye en la percepción de la capacidad personal. La persuasión verbal se desenvuelve mediante la opinión de otros sujetos sobre la capacidad del individuo para realizar una determinada tarea. Por último, el arousal emocional/ fisiológico se perciben a través del reconocimiento de las limitaciones como la fatiga, la ansiedad, el cansancio, entre otros, para realizar de manera óptima una tarea (Guzmán & Escartí, 1996).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de Investigación:

Fue de tipo básica, ya que buscó el soporte teórico en base a la variable de estudio, su objetivo principal fue ampliar los postulados del conocimiento para fundamentar la teoría de la investigación, sin contrastar en aspectos prácticos o aplicados (Gallardo, 2017). Es así, que la investigación de tipo básica, sentó sus bases a través de las revisiones de literatura hermenéuticas para apoyarse las teorías y antecedentes propuestos en relación a las perspectivas de los profesores, padres y alumnos sobre el nivel de calidad del servicio educativo en el nivel primaria, constituyendo la teoría sustantiva del modelo de tres dimensiones básicas, bajo la teoría generalista socio-cognitiva de Bandura (en Guzmán & Escartí, 1996).

El enfoque fue cuantitativo, puesto que se han cuantificado los procedimientos en base a la recopilación de la información, el cual se fundamentó en la medida y análisis de los mismos, luego se manifestó en la investigación a través de la estadística. En ese sentido, la investigación es probatoria y secuencial ya que cada proceso precede el siguiente y no puede omitirse ninguno de los pasos. Por último, la interpretación se determinó a través de la explicación de los resultados y cómo éstos se alineaban al conocimiento teórico existente (Hernández et al., 2014). Es así, que la investigación es cuantitativa, ya que se operacionalizó la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones, mediante un proceso que parte en las definiciones conceptuales y operacionales para identificar y extraer los indicadores, los cuales posteriormente, se homologaron a los ítems para la aplicación del instrumento. Por consiguiente, se codificaron los datos para obtener reportes porcentuales.

Diseño de investigación:

Fue de tipo no experimental, puesto que durante la investigación no se manipuló, ni influyó de manera intencional en ninguna variable, sino, por el contrario, se

centró en observar y analizar variables y su efecto en otras, es decir, se observaron situaciones que ya existen y se provocan en un determinado contexto. Cabe resaltar que, no hubo manipulación con algún dato (Hernández et al., 2014). Es así, que se identificaron las dimensiones que comprenden el constructo de la percepción del nivel de calidad del servicio educativo durante los años 2020-2022, iniciando en el período de pandemia a raíz de la enfermedad del Covid -19 y los cambios en el ámbito educativo, entre estos, las clases a distancia durante el año 2020, la educación virtual mediante elementos tecnológicos en el año 2021 hasta llegar a las clases semipresenciales/ presenciales, las que por decreto legislativo se desarrollaron en el año 2022 en el Perú.

El nivel o método de la investigación fue de tipo comparativo, puesto que, se sistematizó la información, se identificaron diferencias en situaciones similares, para posteriormente, generalizar de forma empírica al comprobar la hipótesis previa (Gómez & León de la Garza, 2014). Es por ello que, la investigación se centró en evaluar de manera estadística las dimensiones de gestión en el aula, el apoyo al estudiante y la activación cognitiva, a través de las perspectivas de docentes, estudiantes y padres en dos colegios de Lima norte, ya que se presumía que el servicio educativo de la institución de gestión privada presentaba debilidades a nivel de gestión institucional a diferencia de la institución de gestión pública de la cual se presumía, presentaba debilidades en el aspecto de la adquisición y uso de materiales o recursos educativos. Esto motiva a comparar la percepción de los agentes educativos, pues se postuló que serán distintos unas de otras.

El corte de la investigación fue transeccional, puesto que, la recolección de información se realizó en un tiempo único. El propósito fue analizar la repercusión de la variable en un momento determinado, medir las percepciones en un contexto y una situación definida (Hernández et al., 2014). Acorde con ello, la investigación fue transeccional, ya que se desarrolló la técnica de encuesta, aplicada a maestros y padres de familia de todo el nivel primario, así como estudiantes de sexto de primaria, en diferentes instituciones educativas durante el primer trimestre del año 2023.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: La calidad de la enseñanza son las características que enmarcan la calidad de las interacciones relacionadas con el aprendizaje entre los maestros y los estudiantes dentro de entornos educativos como las aulas de clase (Herbert et al., 2022). Es así, que la calidad del servicio educativo se encuentra ligada a los enfoques sociales y cognitivos. Son los principales integrantes de este constructo; los docentes y los estudiantes. Es por ello, que se tomó el modelo de las tres dimensiones básicas de la calidad de enseñanza que engloban las dimensiones gestión en el aula, apoyo a los estudiantes y la activación cognitiva (Herbert et al., 2022; Praetorius et al., 2018).

Definición operacional

Dimensión: La dimensión de gestión en el aula se conceptualiza como las actividades donde el docente plantea de manera clara las acciones a realizar, manteniendo la disciplina y la gestión de los tiempos. Es por ello, que la dimensión se estructura en el manejo eficaz de las interrupciones durante las lecciones, el orden en el aula y la intervención del docente si fuera necesario, así mismo, se debe evidenciar la claridad en las normas o reglas del aula, otro de los factores alineados a la gestión del aula se encuentra en la realización exitosa de una planificación, de tal manera que sea efectivo el uso del tiempo programado para las tareas. Por último, cabe resaltar la labor del monitoreo constante en las actividades propuestas y desarrolladas.

Indicadores: Interrupciones y problemas de disciplina, efectividad del uso del tiempo/tiempo en la tarea, monitoreo/testigo, reglas y rutinas claras.

Dimensión: La dimensión de apoyo al estudiante, comprende de manera central las interacciones sociales que se evidencian entre estudiantes netamente, así como entre estudiantes y docentes, promover espacios enriquecedores alineados a la autonomía, además, esto se ejemplifica en los momentos de diálogo y comunicación donde se muestra cortesía, respeto y amabilidad. Por otro lado, en

el aspecto pedagógico debe estar presente la diferenciación y apoyo adaptativo de los aprendizajes, bajo un enfoque constructivo de los errores. Cabe señalar que la retroalimentación debe ser formulada de manera asertiva, donde se evidencie interés y relevancia a todo lo desarrollado en las lecciones. Por último, se identifica y apoya las necesidades educativas individuales de los estudiantes.

Indicadores: Apoyo a la experiencia competencial, diferenciación y apoyo comparativo, ritmo de instrucción, enfoque constructivo de los errores, retroalimentación/ apreciación fáctica y constructiva, experiencia de apoyo a la autonomía, interés y relevancia, presión de desempeño y competencia (indicador inverso), opciones de elección individual, apoyo a la experiencia de relacionamiento social: docente / estudiante, estudiante / docente y estudiante / estudiante.

Dimensión: La dimensión de activación cognitiva se define como las actividades motivadoras que capturan la atención del estudiante, son tareas que requieren demanda cognitiva abocada a la estimulación del pensamiento, la cual se evidencia a través del planteamiento de preguntas abiertas que fomentan la exploración de saberes previos, que acompañan preguntas desafiantes. Por otro lado, parte de la labor docente bajo el enfoque de esta dimensión, es explorar e identificar las formas de aprender del estudiante y fomentar espacios de participación del alumnado donde se les permita expresar sus ideas y conceptos sobre su aprendizaje con sus propias palabras.

Indicadores: tareas y preguntas desafiantes, exploración y activación de conocimiento previo, exploración de las formas de pensar de los estudiantes/ promover el pensamiento del estudiante, comprensión receptiva / transmisiva del aprendizaje del docente (indicador inverso), aprendizaje discursivo y co-constructivo, enseñanza genético-socrática, apoyo a la metacognición.

Escala de medición: Fue ordinal, con niveles alto, medio y bajo.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población:

Es el compendio de participantes que se alinean a determinadas especificaciones, así se determina después de definirse la unidad de análisis, según la conveniencia de la temática abordada en la investigación (Hernández et al., 2014). Es por ello, que la población de la investigación fue de 380 sujetos pertenecientes al nivel primaria, por consiguiente, estuvo conformada por 55 estudiantes, 210 padres y 10 maestros de un colegio de gestión pública, en adición, participaron 20 estudiantes, 75 padres de familia y 10 profesores de un colegio de gestión privada.

Muestra:

La muestra se conceptualiza como un subgrupo de la población a partir de los criterios de elección más adecuados para la investigación que se desarrolla, se pretende que dicho subgrupo sea representativo de la población (Hernández et al., 2014). Es así que, se conformó por 114 sujetos: docentes, estudiantes y padres de familia del colegio en Comas y en San Martín de Porres (tabla 1).

Tabla 1.

Cantidad de muestra (docentes, padres de familia y estudiantes)

Nivel	Grado	Estudiantes	PP.FF*	Docentes	Total
P R I M A R I A	1°	-	13	3	16
	2°	-	6	1	7
	3°	-	15	3	18
	4°	-	8	1	9
	5°	-	16	1	17
	6°	23	21	3	47

*Nota. *Padres de familia.*

Muestreo:

El muestreo es no probabilístico, este se conceptualiza como aquel procedimiento, sin el empleo de cálculos, tampoco es al azar, es decir que, la elección de los sujetos no depende de las probabilidades, sino por el contrario, dependen de las características del estudio (Ñaupas et al., 2014). Es por ello que, se aplicó un muestreo no probabilístico, mediante criterios de inclusión, los cuales fueron: (a) estudiantes, con conocimiento lingüístico, claridad cognitiva, ingreso desde el comienzo del año lectivo, pertenecientes al sexto grado de primaria; (b) docentes sin ingresos recientes a la institución y titulados; (c) padres del nivel primaria que firmen el consentimiento informado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica fue la encuesta, mediante recursos digitales [formulario Google] y encuestas físicas (fotocopias) dirigido a estudiantes, docentes y padres de familia.

Se emplearon dos instrumentos para la recolección de datos, adaptado del artículo de Praetorius et al. (2018), las adaptaciones son: (a) Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primaria para padres y estudiantes, y la (b) Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primaria para docentes, cada uno contó con 55 ítems, sin embargo la escala dirigida a estudiantes y padres emplearon respuestas dicotómicas: si = 1, no = 0, a comparación de la escala dirigida a docentes que tendrán respuestas politómicas, de tres opciones: siempre = 3, a veces = 2, nunca = 1. Se estima que el tiempo de respuesta de forma individual es de veinte a treinta minutos. El objetivo fue explorar y comparar las perspectivas de docentes, estudiantes y padres sobre la calidad del servicio educativo.

En ese sentido, la validación de las escalas, se ejecutó a partir del juicio de cinco expertos a través de su evaluación mediante una ficha con los criterios de: claridad, adecuación y relevancia, reportando 100% de validez (anexo 3). Por otro lado, se aplicó una prueba piloto para medir la confiabilidad, se trabajó con una cantidad de 30 sujetos ajenos a la muestra, posteriormente, se calculó el índice

de Alfa Cronbach para el instrumento politómico, mediante el programa Spss, por lo que el resultante fue de 0,744. Así mismo, se calculó el índice de Kuder Richardson para el instrumento de respuestas dicotómicas mediante el programa Microsoft Excel, por lo que el índice en la escala para estudiantes fue de 0,75, mientras que el índice para la escala de padres fue de 0,77 (anexo 2).

3.5. Procedimientos.

En la elaboración del instrumento se aplicó un proceso de operacionalización que partió desde la adaptación de 55 ítems de la investigación de Praetorius et al. (2018) en dos escalas para evaluar la percepción sobre calidad del servicio educativo, posteriormente, cinco expertos validaron los instrumentos, seguidamente, se realizó una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad. Por otra parte, se elaboraron y remitieron las cartas de presentación para la aplicación del instrumento en las instituciones educativas y se coordinó con los directivos y docentes sobre el consentimiento informado. Cabe resaltar, que la distribución y el recojo de datos de las escalas fue mediante formulario de Google y fotocopiado de papel. Después de la aplicación de los instrumentos, las instituciones educativas emitieron una constancia de aplicación. Finalmente, los datos recopilados se analizaron mediante programas estadísticos para su posterior reporte porcentual y a través de gráficos.

3.6. Método de análisis de datos.

Se realizó un proceso de codificación, proceso en el que se asignaron códigos a los registros a través del uso de letras, seguidamente, se realizó la tabulación para asignar numeraciones a los registros. Posteriormente, los datos se procesaron a través de los programas estadísticos para el análisis descriptivo, los cuales reportaron tablas, figuras, frecuencias y porcentajes. Así mismo, se realizó un análisis preliminar inferencial para la obtención de distribución de normalidad a través del programa estadístico (SPSS26), mediante la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov ($n = 114$ sujetos). Los resultados permitieron determinar que el análisis comparativo de la variable calidad educativa ($sig. = 0.00; p < 0.05$),

así como las dimensiones de gestión en el aula ($p < 0.05$), apoyo al estudiante ($p < 0.05$) y activación cognitiva ($p < 0.05$), de la institución pública y privada, se realice con la prueba Mann-Whitney, ya que reportaron datos sin ajuste de normalidad, lo cual exige utilizar estadística no paramétrica para todos los casos.

3.7. Aspectos éticos.

El estudio se desarrolló con originalidad, bajo los aspectos de confidencialidad con las instituciones educativas y sujetos de la muestra, mediante el compromiso del investigador, así como la documentación remitida (carta de presentación y consentimiento informado). Es preciso mencionar que, los sujetos decidieron libremente participar en el estudio o declinar su participación, así mismo cabe resaltar la idoneidad del estudio, en razón de los antecedentes y la nula manipulación de la literatura para forzar la relevancia de su contribución. Finalmente, detallar que, los resultados evocan veracidad y transparencia. Toda la literatura citada fue referenciada bajo los parámetros de la normativa APA 7.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis inferencial.

Contraste de Hipótesis general

Hipótesis

Hi = Existen diferencias en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Ho = Existen semejanzas en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Regla de decisión

P-valor = 5% = 0.05

$P < 0.05$: Se admite la hipótesis alterna (hi) y se descarta la hipótesis nula (ho).

$P > 0.05$: Se admite la hipótesis nula (ho) y se descarta la hipótesis alterna (hi).

Tabla 2

Índices de comparación de muestras de la hipótesis general, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.

Institución Educativa		N	Rango promedio	Suma de rangos	Mdn	U	Sig. (bil.)
Calidad educativa (Variable)	Privada	55	41.11	2261.00	40.00	721.00	0.000
	Pública	59	72.78	4294.00	45.00		
	Total	114					

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2, el grado de significancia que presenta la variable, permite validar la hipótesis de investigación (*hi*), de tal manera que se evidencia discrepancia en la percepción de la muestra, sobre la calidad educativa entre los

sujetos de las instituciones comparadas ($p < 0,05$). Además, se reporta un valor de 5 como diferencia entre las medianas obtenidas por cada escuela.

Contraste de primera hipótesis específica

Hipótesis

Hi = En la dimensión gestión en el aula, existen diferencias en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Ho = En la dimensión de gestión en el aula, existen semejanzas en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Tabla 3

Índices de comparación de muestras de la primera hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.

Institución Educativa		N	Rango promedio	Suma de rangos	Mdn	U	Sig. (bil.)
Gestión en el aula (D1)	Privada	55	52.55	2890.00	8.00	1350.00	0.109
	Pública	59	62.12	3665.00	8.00		
	Total	114					

Interpretación

La tabla 3 expone datos de la primera comparación específica, en ella se registra concordancia en los rangos de las medianas. Además, el grado de significancia permite aseverar que se admite la hipótesis nula (h_0), por consiguiente, los maestros, alumnos y padres de familia muestran similitudes en su percepción sobre la calidad del servicio educativo ($p > 0,05$).

Contraste de segunda hipótesis específica

Hipótesis

Hi = En la dimensión apoyo al estudiante, existen diferencias en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Ho = En la dimensión de apoyo al estudiante, existen semejanzas en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Tabla 4

Índices de comparación de muestras de la segunda hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.

Institución Educativa		N	Rango promedio	Suma de rangos	Mdn	U	Sig. (bil.)
Apoyo al estudiante (D2)	Privada	55	38.27	2105.00	18.00	565.00	0.000
	Pública	59	75.42	4450.00	22.00		
	Total	114					

Interpretación

La tabla 4 reporta disparidad en la percepción de la muestra sobre calidad del servicio educativo en las escuelas que forman parte del estudio ($p < 0,05$), donde se valida la hipótesis general (h_i). En adición, existe un valor de diferencia de 4 entre las medianas.

Contraste de tercera hipótesis específica

Hipótesis

Hi = En la dimensión de activación cognitiva, existen diferencias en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Ho = En la dimensión de activación cognitiva, existen semejanzas en la percepción sobre la calidad del servicio educativo recibido durante los años 2020 y 2022 por la comunidad educativa de la institución estatal en Comas y la institución privada en San Martín de Porres.

Tabla 5

Índices de comparación de muestras de la tercera hipótesis específica, de la institución educativa pública y privada, 2020-2022.

Institución Educativa		N	Rango promedio	Suma de rangos	Mdn	U	Sig. (bil.)
Activación cognitiva (D3)	Privada	55	49.90	2744.50	16.00	1204.50	0.017
	Pública	59	64.58	3810.50	17.00		
	Total	114					

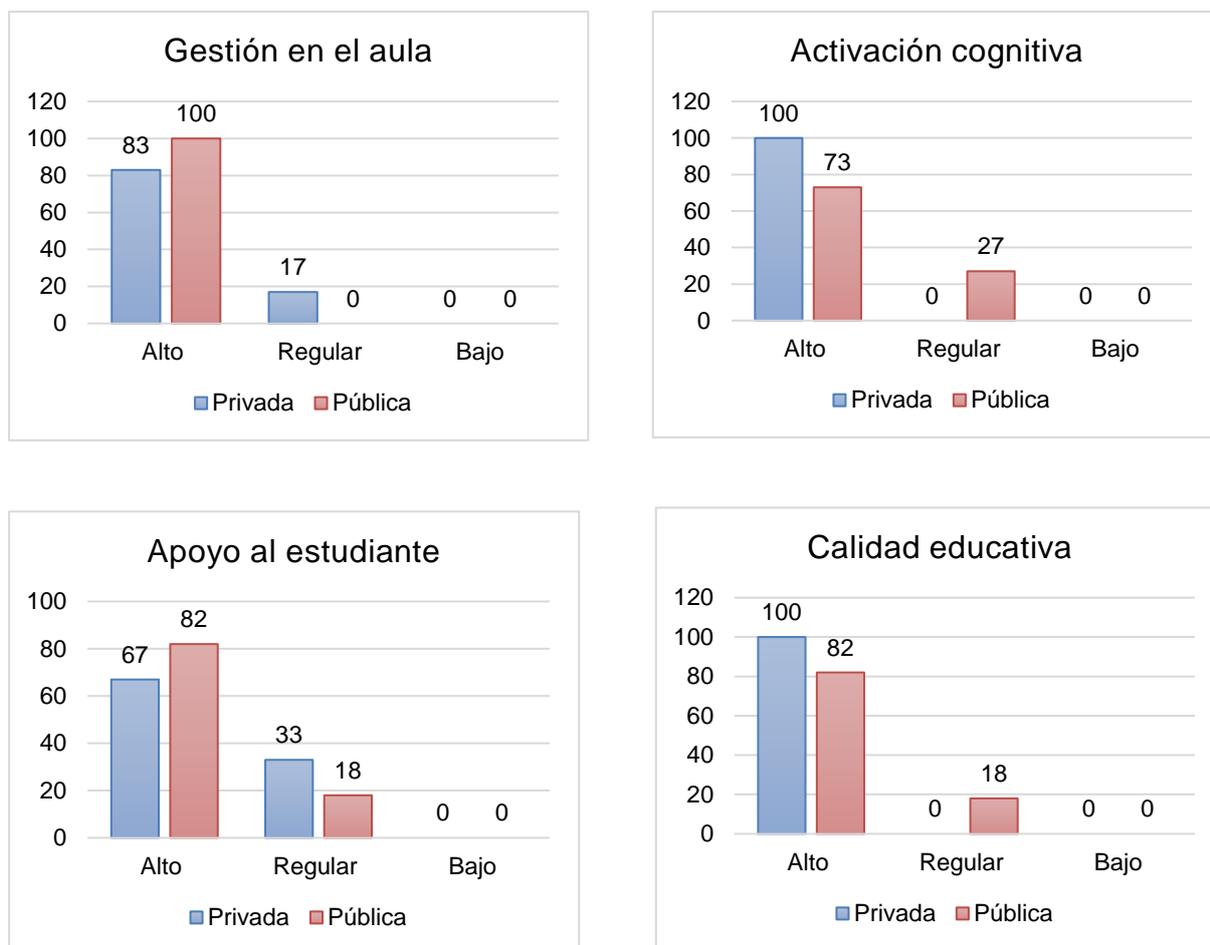
Interpretación

La tabla 5, reporta los índices de contrastación en la percepción de los profesores, alumnos y padres de dos instituciones, sobre calidad educativa, donde se observó divergencia entre ambos tipos de gestión escolar ($p < 0,05$), es así que, los datos reportan validez para admitir la hipótesis alterna (*h*). En adición, las medianas presentan 1.00 de distancia entre las escuelas públicas y privadas.

4.2. Análisis descriptivo.

Figura 1.

Porcentajes de los resultados de la escala en estudiantes de primaria de dos instituciones educativas



Interpretación:

En el gráfico de barras correspondiente a la gestión en el aula se observa una diferencia de 17 % en el nivel alto a favor de la institución pública, puesto que, la percepción estudiantil sobre la disciplina en el aula es favorable debido a las reglas o normas que se plantean, así mismo, se considera propicio el manejo del tiempo para la realización de actividades escolares. Por otro lado, el gráfico de activación cognitiva indica el 27 % de diferencia y mejora del colegio privado en el nivel alto, en relación a que las actividades realizadas son de alta demanda

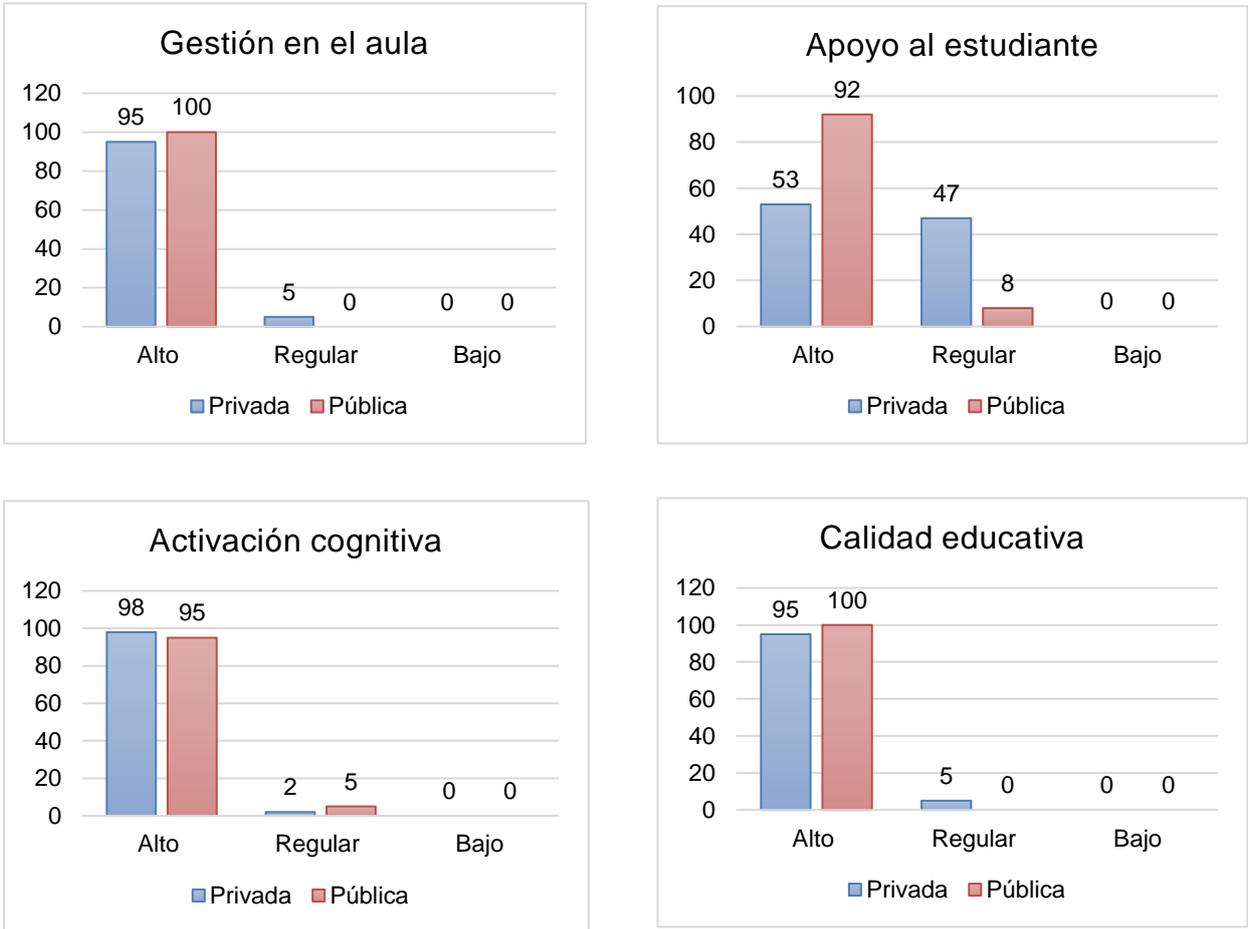
cognitiva, por ende, el estudiante lo percibe como estimulante y motivador, bajo ese aspecto, el docente realiza preguntas que permitan al estudiante expresar ampliamente sus conocimientos, pensamientos e ideas.

Además, el reporte del gráfico de apoyo al estudiante indica contraste de 15 % a favor de la institución pública, debido a que se promueve un ambiente escolar armonioso para la interacción entre el maestro y estudiante, así también, es preciso señalar que el docente responde a las necesidades educativas del alumno; adapta los procesos de aprendizaje, el material de trabajo y la retroalimentación se formula de manera asertiva, lo cual concibe un ambiente propicio para el aprendizaje. Tomando en consideración los datos obtenidos en cada dimensión, es preciso señalar que el nivel bajo se presenta el mismo valor porcentual nulo, lo cual denota que en ningún colegio es desfavorable el manejo del aula, las interacciones sociales entre profesor y alumno, y el desarrollo de actividades retadoras.

Por último, la calidad educativa bajo la percepción estudiantil, se reporta el 18 % más favorable en la institución de gestión privada puesto que, la labor del docente en los procesos educativos dentro del aula, se desarrollan de manera más propicia para el aprendizaje. En ese sentido, denota diversas características en relación a la excelencia alineada a la competencia docente.

Figura 2.

Porcentajes de los resultados de la escala en padres de familia de primaria de dos instituciones educativas



Interpretación:

En el primer gráfico de la figura 2, que compete a la gestión en el aula, se evidencia un margen de diferencia mínimo de 5 % a favor del colegio público, lo cual denota que, desde la perspectiva parental, los maestros manejan de manera eficaz los parámetros de tiempo para realizar distintos procesos educativos, además de que se considera que hay dominio de aula alineado a la disciplina. En ese sentido, es necesario mencionar que las normas de convivencia las propone el mismo alumnado, es así que, se considera compromisos que se deben cumplir, en adición, la supervisión por parte del maestro al alumnado en las actividades desarrolladas es oportuna. Por otra parte, ninguna de las instituciones posee

porcentaje bajo, lo cual indica que ambas escuelas se encuentran en el nivel adecuado en la primera dimensión.

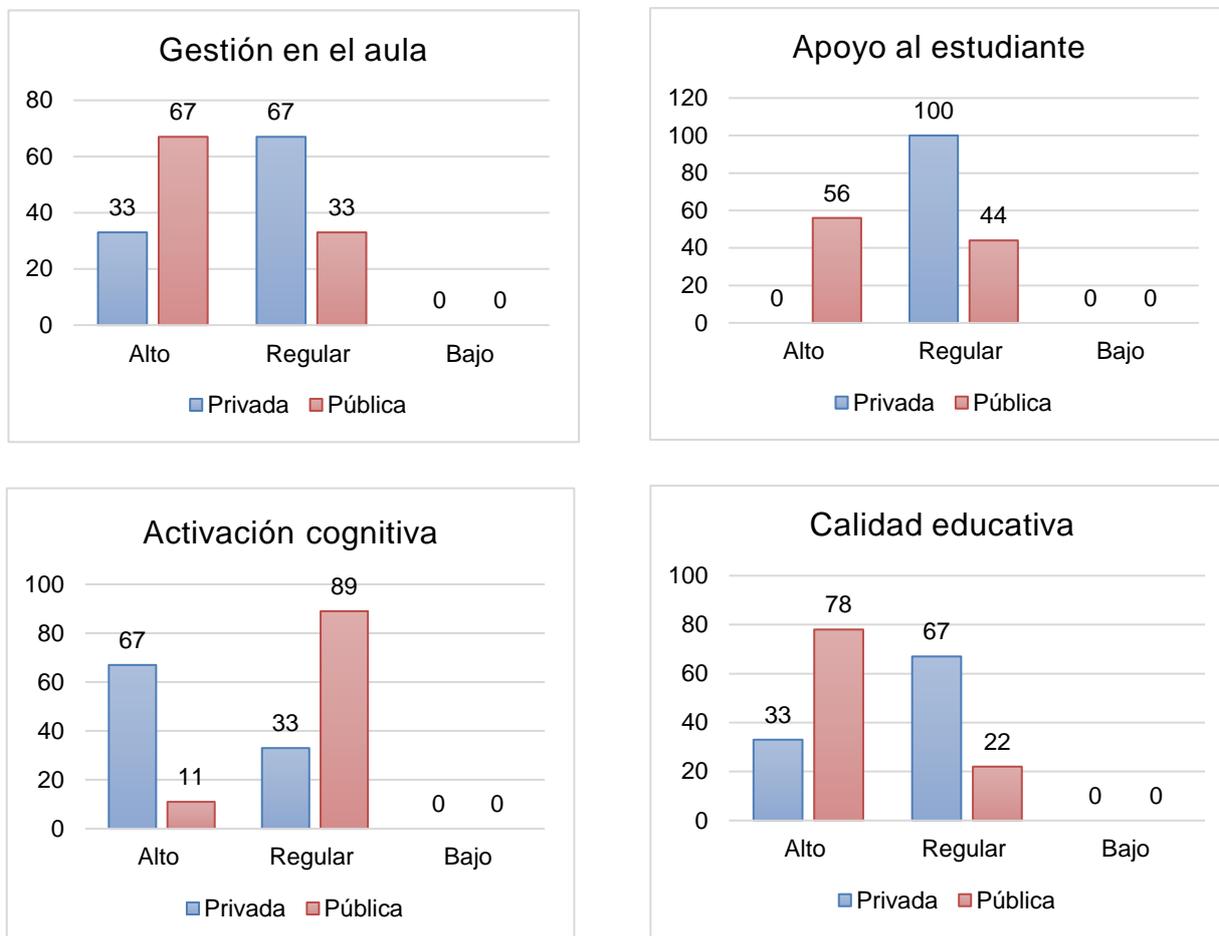
El segundo gráfico de la figura 2, sobre apoyo al estudiante, reporta una diferencia de 39 %, la mejora se encuentra en la institución pública, es así que, los datos señalan que la comunicación y el diálogo en el aula, entre docentes y estudiantes se lleva a cabo de manera respetuosa y oportuna, esto promueve buen clima escolar, lo cual es idóneo para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Así mismo, revela que los maestros adaptan su método de enseñanza según las necesidades individuales de aprendizaje de su alumnado. Es por ello que, los padres perciben alto grado de interés por parte del maestro para la mejora de la educación de sus niños. Cabe señalar, que ambas instituciones no evidencian porcentajes de rango bajo.

El gráfico de activación cognitiva, señala una diferencia mínima de 3 % en pro de la gestión privada, En ese sentido, se evidencia poca discrepancia en la planificación y el desarrollo de tareas motivadoras, las cuales capturan la atención y retienen el interés del estudiante, cabe señalar que, dichas actividades van alineadas con preguntas desafiantes o retadoras, por consiguiente, también se promueve la participación activa del estudiante que permita expresar su conocimiento de un tema determinado a través de sus propias palabras. Por otro lado, es preciso señalar que ninguna de las dos gestiones presenta porcentajes desfavorables.

Finalmente, la apreciación parental sobre la calidad en educación, señala 5 % de diferencia entre ambas instituciones, a favor de la gestión pública, de modo que, se afirma que la labor del profesorado en el colegio estatal se realiza respetando los tiempos para el proceso de enseñanza, así mismo, fomenta espacios de comunicación en el aula, que parten desde los valores como el respeto los cuales se evidencian en las normas de convivencia para un clima escolar adecuado. Por otro lado, en el aspecto pedagógico se procuran actividades retadoras y motivadoras, que permitan al estudiante expresar distintas situaciones.

Figura 3.

Porcentajes de los resultados de la escala en docentes de primaria de dos instituciones educativas



Interpretación:

En el primer gráfico de la figura 3, se reporta 34 % de diferencia, con porcentaje mayor en la escuela pública, estos datos, evidencian mejor manejo de tiempo para las actividades escolares, lo cual, en muchas oportunidades se atribuye a una planificación exitosa. A su vez, promueve espacios más significativos para el aprendizaje, además, existe dominio de aula, puesto que se observa manejo de disciplina adecuado. Por otro lado, el profesor lleva a cabo el monitoreo continuo durante la aplicación de las sesiones. Es preciso indicar que, si bien es cierto, la escuela de gestión privada no posee porcentajes óptimos en el nivel alto, tampoco se encuentra en nivel bajo, puesto que su mayor porcentaje indica que la gestión dentro del aula se encuentra en proceso de mejora.

En el segundo gráfico de barras, perteneciente a la figura 3, se aprecia disparidad del 56 % a favor de la escuela pública en los rangos elevados, esto denota que se llevan a cabo interacciones sociales de manera positiva en la comunidad educativa. En especial, entre el alumnado y el docente, relacionado a ello la retroalimentación al final de las clases se desarrolla desde el marco de la comunicación efectiva y asertiva en contraste a los problemas o dificultades que ocurren en la hora lectiva, lo cual promueve un ambiente armonioso e idóneo para la mejora de los aprendizajes. En contraste, se reporta que la institución privada en su totalidad auto percibe su gestión como intermedia, en razón de los factores anteriormente propuestos.

El gráfico de activación cognitiva reporta una divergencia de 56 % en favor del colegio privado. En ese sentido, se evidencia que las actividades propuestas se orientan al desarrollo del razonamiento, puesto que, son consignas desafiantes. En adición a ello, el maestro fomenta la participación del alumno mediante la escucha activa, en consecuencia, esto, estimula a que el estudiante exprese abiertamente y con sus propias palabras, las ideas que tiene sobre su proceso de aprendizaje. Por otra parte, ninguna de las instituciones presenta porcentajes en los niveles bajos, lo cual indica que ambos colegios poseen nivel adecuado con respecto al desarrollo cognitivo de los estudiantes.

Finalmente, la percepción del educador en relación a la calidad de los aprendizajes reporta una diferencia de 45 % a favor del colegio de gestión pública, en ese sentido, se afirma que los parámetros de tiempo para la realización de tareas y trabajos académicos, se llevan a cabo con mayor efectividad, así mismo resalta que existe diferenciación en el proceso de enseñanza ya que identifica y adapta sus procesos a las necesidades educativas de los estudiantes, aunado a ello motiva una relación armoniosa dentro del trabajo escolar. Por último, dentro de las horas lectivas se formulan situaciones y preguntas abiertas, las cuales permiten al estudiante expresar sus saberes previos, es así que, todos estos factores promueven una mejora en los aprendizajes.

V. DISCUSIÓN

Los resultados en la variable calidad educativa, bajo la percepción estudiantil de la escuela privada, denota mayor efectividad en la organización de los procesos de aprendizaje, así como el desarrollo de actividades retadoras y la comunicación óptima para interactuar de manera asertiva con todos los miembros de la comunidad educativa, lo cual discrepa con la percepción parental y del educador en la escuela pública, ya que, reporta que las características de la calidad educativa son más óptimas en la institución estatal. Por otro lado, es necesario señalar que, la comunidad educativa de la escuela pública a pesar de presentar dificultades a nivel socioeconómico, con relación a la adquisición de los dispositivos tecnológicos y algunos materiales, percibe mejor calidad de enseñanza a diferencia de las percepciones de docentes, estudiantes y padres de familia de la institución privada.

En cuanto a la variable de calidad educativa, existen investigaciones con hallazgos semejantes a los resultados evidenciados en la institución de gestión pública, puesto que, señalan que la competencia docente es el factor predominante para la calidad educativa, en ese sentido, la competencia docente engloba el desarrollo de capacidades que permiten al maestro organizar el espacio, dosificar el tiempo, para obtener mayor efectividad en el desarrollo de los aprendizajes, lo cual se evidencia en la primera dimensión, así mismo, es concordante con el desarrollo de las habilidades blandas y las interacciones sociales positivas con los estudiantes (Davis et al., 2021; Kananu et al., 2022; Kumar & Wiseman, 2021; Voss et al., 2022 & Wang et al., 2022).

La comparación de resultados en la dimensión de gestión en el aula, indica que, el estudiante, maestro y padre de familia pertenecientes a la escuela pública percibieron un ambiente disciplinado durante las horas lectivas, debido a que, se desarrollaron actividades diversas en el aprendizaje, que permitían mantener el orden. Además, se propició que, los acuerdos de convivencia se tomen como compromisos. En adición, el docente dosificaba su tiempo para una enseñanza efectiva. En contraste a los agentes de la institución privada, ya que, se

reportaron interrupciones constantes durante las clases, debido al desorden. Esto, a su vez, impidió que se gestione adecuadamente el tiempo para el desarrollo de las sesiones.

En el manejo del aula de la gestión pública se evidenciaron dificultades en el acceso a clases durante la virtualidad, debido que muchas familias contaban con solo un dispositivo tecnológico para recibir las clases y en su composición cada familia contaba con más de un niño en la etapa escolar. Sin embargo, en el regreso progresivo a la presencialidad se apreció mejor manejo de los procesos educativos dentro del aula, a diferencia de la gestión privada, puesto que, los estudiantes poseían dispositivos para ingresar a la plataforma Zoom. Sin embargo, la conectividad suponía una nueva dificultad y en la semi presencialidad se evidenciaron falencias para la gestión del aula, debido a diversos factores, entre ellos, el espacio para mantener el distanciamiento social, así como el foro de las aulas.

Investigaciones diversas, muestran similitudes con los hallazgos evidenciados en la gestión pública, ya que reportaron factores, tales como; el monitoreo constante durante el trabajo en el aula, así como, la dosificación del tiempo en el desarrollo de diferentes actividades académicas para la mejora de la calidad educativa (Zhu et al.,2022; Romel et al., 2021), lo cual, se demostró, en la percepción de la comunidad educativa de Comas y San Martín de Porres. Por otro lado, se evidenciaron discrepancias bajo la perspectiva de docentes en las escuelas públicas en Etiopía, de la investigación de Dulo (2022), debido a que, en ese estudio los docentes consideraron poco relevante el desarrollo de los factores anteriormente propuestos, a diferencia de la comunidad educativa, tanto de la escuela pública como de la privada, que consideraron relevante la adecuada gestión del aula para la mejora de la calidad de enseñanza.

Por otra parte, la percepción estudiantil de sexto grado de la escuela en Comas, evidenció mejor gestión del aula, alineado al desarrollo de las habilidades del docente con respecto a la organización del espacio, así también, la óptima toma de decisiones durante situaciones problemáticas dentro del aula, lo cual mejora el

orden y la disciplina. Dichos hallazgos resultan convergentes con la investigación de Blomeke et al. (2022), ya que los estudiantes de sexto grado de primaria de la institución en Comas, evidenciaron mejor progreso educativo, lo cual guarda relación con el desarrollo de las habilidades del docente para la percepción, interpretación y la adecuada toma de decisiones, las cuales se asocian con una óptima gestión del aula.

Los resultados de la dimensión de apoyo al estudiante bajo la percepción del padre, alumno y profesor de la institución estatal, señalaron que las interacciones sociales positivas dentro del aula son factores claves para la mejora del proceso de aprendizaje, puesto que, genera un clima armonioso y se evidencia el interés del docente por el contexto de cada estudiante y sus necesidades educativas. Por otro lado, el docente mejora su proceso de planificación adaptando e implementando actividades educativas idóneas. Aunado a ello, se lleva a cabo la retroalimentación de manera constructiva, en comparación a la institución privada, puesto que, el docente limita la comunicación al interactuar con los estudiantes con preguntas de respuestas cerradas o cortas, es así que, no se promueve un espacio donde el estudiante pueda expresar otras inquietudes, lo cual redundaría en una interacción social deficiente.

Cabe resaltar que, la mayoría de familias del colegio público pertenecen a un estrato socioeconómico medio bajo y en la realidad contextual de muchas familias se evidencian grandes carencias emocionales y económicas, y es parte de una de las problemáticas a nivel institucional. Es por ello que, los docentes toman la responsabilidad de indagar y conocer las necesidades del estudiante, a través de la comunicación afectiva y asertiva, por lo cual, se percibe una mejora a nivel educativo por la adaptabilidad de procesos y actividades escolares. En contraste a los docentes del colegio privado, puesto que, manejan estrategias para la mejora de los aprendizajes, sin embargo, la mayoría de maestros demuestran escasas oportunidades para que el alumno comunique sus pensamientos e ideas abiertamente, en consecuencia, esto impide que se conozcan a fondo sus fortalezas y necesidades.

Diversos estudios concluyeron que, las relaciones interpersonales positivas en el aspecto educativo, promueven espacios enriquecedores para el aprendizaje de los agentes educativos, esto influye directamente en la calidad educativa, a su vez, determina el éxito académico según lo evidenciado con los estudiantes y docentes de escuelas en Estados Unidos y Colombia (Poling et al., 2022; Velásquez et al., 2022). Bajo esa percepción, es semejante a los hallazgos de la escuela pública en Comas, ya que, a través de los resultados se evidencia la misma relevancia en sus componentes, como el enfoque constructivo de los errores a partir de la comunicación asertiva y afectiva. A diferencia de lo evidenciado con maestros en un estudio de Etiopía, donde se encontró que durante las actividades escolares no se promovía espacios idóneos para el desarrollo de las interacciones sociales (Diez et al., 2020; Romel et al., 2021).

Por otro lado, a partir del diálogo o comunicación del docente entre estudiantes y padres de familia, se conoce la realidad educativa del alumno, lo cual contribuye a identificar sus necesidades educativas, esto, apertura un conjunto de estrategias y adaptaciones que el maestro realiza con el propósito de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, así se evidenció en la escuela de gestión privada ubicada en San Martín de Porres. Lo cual, concuerda con las conclusiones de otros estudios (Chaudhuri et al., 2022; Jaekel et al., 2022), los cuales señalan que, el apoyo al estudiante parte desde la atención e interés del maestro por relacionarse con la comunidad educativa y conocer el contexto del niño, en ese sentido, también se considera el enfoque visual del docente dentro del trabajo en el aula, ya que el resultado de ello, se encuentra ligado a la identificación de las necesidades educativas y al desarrollo de habilidades académicas de los estudiantes.

Los resultados de la comparación en la dimensión de activación cognitiva, el maestro, padre de familia y alumno, reportaron que, en la institución privada se desarrollan estrategias lúdicas en el aula, mediante actividades retadoras que atraen y retienen la atención del estudiante. En ese sentido, el docente problematiza situaciones y motiva al estudiante a desarrollar consignas desafiantes. Así mismo, evita brindar ejercicios similares para que su desarrollo

no sea mecanizado y procura que el estudiante argumente sus respuestas. También, se emplean recursos educativos como libros y material concreto. Además, se aprecia los diversos procesos en el desarrollo de la sesión. Por otro lado, en la institución pública se desarrollan pocas actividades de alta demanda cognitiva, pues estas tienden a ser repetitivas. Además. Existen carencias en la adquisición de los recursos educativos.

En adición, para llevar a cabo diversas actividades escolares se emplean materiales educativos y recursos tecnológicos para el desarrollo de tareas atractivas y retadoras para el estudiante. En ese sentido, las familias de la institución privada poseen recursos económicos para adquirir con cierto grado de facilidad los materiales que se necesitan para la clase en las fechas propuestas, mientras que, en la comunidad educativa del colegio estatal, gran parte de los padres entregan los materiales fuera de fecha o inclusive no los entregan, debido a dificultades con la disponibilidad económica.

En relación a la activación cognitiva, diversas investigaciones reportaron semejanzas (Hu et al., 2022: Jeon et al., 2022), ya que, durante la pandemia hubo cambios en el entorno educativo a través de clases virtuales, lo cual, propició que los docentes emplearan nuevas herramientas tecnológicas para el desarrollo de los procesos de aprendizaje, como; la exploración de saberes previos, la metacognición y el desarrollo de consignas de alta demanda cognitiva. En ese sentido, demuestran similitudes con los hallazgos de los procesos de aprendizaje en los entornos virtuales de la institución educativa de gestión privada. Aunque, existen divergencias en razón a la gestión de la institución, debido a que los estudios referidos se realizaron con muestras de escuelas públicas.

Por otro lado, en la institución educativa estatal de Comas, los procesos de aprendizaje, ligados a las actividades motivadoras, retadoras y tareas desafiantes; competen a la activación de los procesos cognitivos de los estudiantes. Se desarrollaron de forma deficiente en los entornos virtuales, puesto que, según la percepción de la comunidad educativa se evidenció el manejo ineficaz de dichos recursos por parte de los docentes. Lo cual, muestra similitudes con el estudio de

Ramírez-Ruanda et al. (2021), quienes evidenciaron asociación entre el uso de la tecnología y los recursos educativos tradicionales, por ende, los procesos de activación cognitiva fueron de bajo nivel.

Otras investigaciones señalan que, los procesos pedagógicos en la educación remota no fueron efectivos, puesto que, a pesar de que el entorno educativo cambió, el enfoque pedagógico permaneció, evidenciando diversas falencias en la utilización de herramientas tecnológicas para las clases virtuales (Tarchi et al., 2022), lo cual converge en los hallazgos obtenidos de la institución estatal, puesto que, a través de la percepción parental, se reportaron problemáticas alineadas al uso de la plataforma Zoom, además de incluir actividades innovadoras mediante el uso de tecnología. Así mismo, otro estudio evidencia similitudes con la realidad contextual y resultados de la escuela pública de Comas ya que, reporta problemáticas en la virtualidad, con respecto a las brechas digitales asociadas al estrato socioeconómico de las familias debido a la accesibilidad al internet y la adquisición de dispositivos tecnológicos (Van de Werfhorst et al., 2022).

Por último, se realizó la contribución dentro del ámbito educativo, ya que se compararon e identificaron niveles altos de calidad educativa en la institución pública, durante y post pandemia, a través de la percepción de la comunidad educativa [docentes, estudiantes y padres de familia]. Es preciso señalar, que ese nivel de calidad educativa, se evidenció en los factores que competen a la gestión en el aula [gestión del tiempo, manejo disciplinar] así como el apoyo al estudiante. Por otro lado, la escuela de gestión privada tuvo niveles altos en relación a la dimensión de activación cognitiva. Caben resaltar predicciones las cuales fueron contrarias a la hipótesis, puesto que, inicialmente se consideraba que se obtendrían niveles altos de calidad educativa en la escuela de gestión privada.

Por otra parte, se evidenciaron limitaciones en relación a la aplicación del instrumento, puesto que; se planificó que la escala se aplicase por distribución personal de forma impresa, sin embargo, para la muestra de docentes era más plausible la realización de la escala mediante formulario de Google por motivos de tiempo en su horario laboral. Por otra parte, debido a lo extenso del instrumento,

se aplicó en dos turnos para la muestra de estudiantes de la institución educativa pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Como demuestra el estudio, bajo la percepción estudiantil, parental y docente, se comprobó que, la calidad educativa, es más favorable en la institución de gestión pública a diferencia de la escuela de gestión privada, ya que, en la escuela estatal, se desarrolla con mayor efectividad; la gestión en el aula, el apoyo al estudiante y la activación cognitiva.

Segunda:

El estudio permite evidenciar que, la comunidad educativa, percibe mayor efectividad de la gestión en el aula de la institución pública, ya que, el docente maneja de forma adecuada la disciplina, así mismo dosifica de manera efectiva el uso de tiempo para la realización de las actividades escolares. Por otro lado, el monitoreo se realiza por los directivos en el desarrollo de las sesiones que ejecuta el docente.

Tercera:

Se observó que, bajo la percepción de la comunidad educativa, los componentes del apoyo al estudiante se desarrollan de manera más efectiva en la escuela pública, puesto que, el docente promueve constantemente las interacciones sociales positivas con los estudiantes y padres de familia. En adición, conoce, identifica y responde a las necesidades educativas de los estudiantes.

Cuarta:

Las evidencias aclaran que, la comunidad educativa, percibe el progreso óptimo en la activación cognitiva de los estudiantes de la institución de gestión privada, puesto que, el docente realiza actividades motivadoras para despertar el interés del alumnado, además propone y aplica tareas de alta demanda cognitiva, y fomenta espacios de participación donde los estudiantes pueden expresar sus propias ideas o conceptos sobre su aprendizaje.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que, se implemente la utilización de recursos virtuales en la aplicación del instrumento de recolección de datos, para mejorar la eficiencia, en razón del uso efectivo de tiempo y el alcance demográfico.

Se recomienda que, si el instrumento es extenso y la muestra diversa y amplia, se elabore un cronograma de aplicación de más de un turno, previa gestión y autorización de los directivos de cada institución educativa, para evitar saturar a los sujetos con los ítems en una sola aplicación, y así, asegurar extraer de ellos información veraz y coherente.

REFERENCIAS

- Alternativa Centro (27 de agosto de 2021). *Estudiantes de Comas reciben celulares y kits educativos para el mejor acceso a la educación virtual*. [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=l8A4Lo7S870>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (5ª Ed.). Editorial Episteme.
- Beuchel, P., Grob, J., Cramer, C. & Hautzinger, M. (2022). Promoting occupational health and teaching quality: The impact of a mindfulness intervention in teacher training. *Teaching and Teacher Education*, 114, 103703. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103703>
- Blomeke, S., Jentsch, A., Ross, N., Kaiser, G. & König, J. (2022). Opening up the black box: Teacher competence, instructional quality, and students' learning progress. *Learning and Instruction*, 79, 101600. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101600>
- Carter, E., Onwuegbuzie, A., Signal, N. & Van der Velde, L. (2021). Perceptions of teaching quality in Rwandan secondary schools: A contextual analysis. *International Journal of Educational Research*, 109, 101843. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2021.101843>
- Chaudhuri, S., Muhonen, H., Pakarinen, E. & Lerkkanen, M. (2022). Teachers' visual focus of attention in relation to students' basic academic skills and teachers' individual support for students: An eye-tracking study. *Learning and Individual Differences*, 98, 102179. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2022.102179>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO. La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davis, D., Miller, D., Mrema, D., Matsoai, M., Mapetla, N., Raikes, A. & Burton, A. (2021). Understanding perceptions of quality among early childhood education stakeholders in Tanzania and Lesotho: A multiple qualitative case study. *Social Sciences & Humanities Open*, 4(1). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2021.100153>

Díez, F., Villa, A., López, A. & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>

Dulo, A. (2022). In-service teachers' professional development and instructional quality in secondary schools in Gedeo Zone, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 5, 100252. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2022.100252>

Elacqua, G., Muñeca, I., Sanchez, F. & Santos, H. (2021). The impact of decentralized decision-making on student outcomes and teacher quality: Evidence from Colombia. *World Development*, 141, 105378. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105378>

El Peruano (2022). Gobierno oficializa nombramiento de los ministros de RR. EE. y de Desarrollo Agrario. <https://www.elperuano.pe/noticia/190752-gobierno-oficializa-nombramiento-de-los-ministros-de-rr-ee-y-de-desarrollo-agrario>

Foro Económico Mundial (2021). Calidad educativa a nivel mundial. <http://ambitointernacional.com/calidad-educativa-a-nivel-mundial/>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental.

- Graham, L., White, S., Cologon, K. & Pianta, R. (2020). Do teachers' years of experience make a difference in the quality of teaching?. *Teaching and Teacher Education*. 96, 103190. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103190>
- Guzmán, J. & Escartí, A. (1996). *Análisis de la teoría de la autoeficacia en una tarea atlética*. <https://core.ac.uk/download/pdf/71030756.pdf>
- Herbert, B., Fischer, J. & Klieme, E.(2022). How valid are student perceptions of teaching quality across education systems?. *Learning and Instruction*, 82, 101652. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101652>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Ed.). McGrawHill Education.
- Hu, H. & Audrey, R. (2022). Pre-service teachers' perceptions of adopting digital games in education: A mixed methods investigation. *Teaching and Teacher Education*, 120, 103876. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103876>
- Hu, J. & Wang, Y. (2022). Influence of students' perceptions of instruction quality on their digital reading performance in 29 OECD countries: A multilevel analysis. *Computers & Education*, 189, 104591. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104591>
- Jaekel, A., Wagner, W., Trautwein, U. & Gollner, R. (2022). "The Teacher Motivates Us – Or Me?" – The Role of the Addressee in Student Ratings of Teacher Support. *Contemporary Educational Psychology*. 71, 102120. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2022.102120>
- Jeon, J., Lee, S. & Choe, H. (2022). Teacher agency in perceiving affordances and constraints of videoconferencing technology: Teaching primary school students online. *System*, 108, 102829. <https://doi.org/10.1016/j.system.2022.102829>

- Kananu, L., Deng, Q. & Viesca, K. (2022). Novice general education teachers' perceptions of preparedness in U.S. public schools: The impact of learning about and working with multilingual students. *Teaching and Teacher Education*, 116, 103757. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103757>
- Kumar, P. & Wiseman, A. (2021). Teacher quality discourse in India: A national reform agenda content analysis. *Teaching and Teacher Education*, 107, 103504. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103504>
- Latina Noticias (28 de agosto de 2020). *La crisis de la educación durante la pandemia*. [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=icKJ5eZr1UY>
- Lazarides, R. & Schiefele, U. (2021). The relative strength of relations between different facets of teacher motivation and core dimensions of teaching quality in mathematics - A multilevel analysis. *Learning and Instruction*, 76, 101489. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2021.101489>
- Mangiavacchi, L., Piccoli, L. Pieroni, L. (2021). Fathers matter: Intrahousehold responsibilities and children's wellbeing during the COVID-19 lockdown in Italy. *Economics & Human Biology*. 42, 101016. <https://doi.org/10.1016/j.ehb.2021.101016>
- Ministerio de educación (2020). *Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva*. MINEDU. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/1129291-politica-nacional-de-educacion-superior-y-tecnico-productiva>
- Molina, J., Vivien, J., Badajos, B. & Pelandas, G. (2021). Statutory policy analysis on access to Philippine quality basic education. *International Journal of Educational Research Open*, 2, 100093. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2021.100093>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ª Ed.). Ediciones de la U.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2021). *Informe regional de monitoreo ODS4 - Educación 2030*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382636/PDF/382636spa.pdf.multi>

Pohle, L., Hosoya, G., Pohle, J. & Jenben, L. (2022). The relationship between early childhood teachers' instructional quality and children's mathematics development. *Learning and Instruction*, 82, 101636. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101636>

Poling, D., Van, C., Garwood, J., Zhang, S. & Riddle, D. (2022). Enhancing teacher-student relationship quality: A narrative review of school-based interventions. *Educational Research Review*, 37, 100459. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2022.100459>

Praetorius, A., Klieme, E., Herbert, B. & Pinger, P. (2018). Generic dimensions of teaching quality: the German framework of Three Basic Dimensions. *ZDM Mathematics Education*, 50, 407-426. <https://doi.org/10.1007/s11858-018-0918-4>

Proyecto de Ley N° 209. Ley que impulsa la calidad de los materiales y recursos educativos en el Perú (05 de mayo del 2022). <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MjM3MzY=/pdf/TS%20PL%20904/>

Ramírez-Rueda, M., Cózar-Gutiérrez, R., Roblizo, M. & González, J. (2021). Towards a coordinated vision of ICT in education: A comparative analysis of Preschool and Primary Education teachers' and parents' perceptions.

Teaching and Teacher Education, 100, 103300.
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103300>

Ren, L., Boise, C. & Cheung, R. (2022). Consistent routines matter: Child routines mediated the association between interparental functioning and school readiness. *Early Childhood Research Quarterly*, 61, 145-157.
<https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2022.07.002>

Romel, H., Tadesse, T. & Jibat, N. (2021). Teacher quality, self-efficacy, and quality teaching in Ethiopian primary schools: An integrated sociological and psychological perspective. *Studies in Educational Evaluation*. 70, 101029.
<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2021.101029>

Radio Programas del Perú (12 de febrero de 2020). *Año escolar: ¿Qué pagos no deben exigir los colegios particulares?*. [Archivo de vídeo]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=HtWmFK64Pko>

Radio Programas del Perú (2021). Ministro de educación supervisó colegio de San Martín de Porres que desarrolla clases semipresenciales. RPP.
<https://rpp.pe/politica/gobierno/ministro-de-educacion-superviso-colegio-de-san-martin-de-porres-que-desarrolla-clases-semipresenciales-noticia-1366122?ref=rpp>

Scherer, R., Siddiq, F., Howard, S. & Tondeur, J. (2023). The more experienced, the better prepared? New evidence on the relation between teachers' experience and their readiness for online teaching and learning. *Computers in Human Behavior*, 139, 107530. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107530>

Sharma, G. & Patil, G. (2022). Spatial and social inequities for educational services accessibility - A case study for schools in Greater Mumbai. *Cities*, 122, 103543. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103543>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2021). *Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2020-2023*. SINEACE. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1782774/EVA%20PEI%202020F.pdf.pdf>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2022). Universidades Licenciadas. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/>

Tarchi, C., Wenas, E., Jokar, M. & Manzari, E. (2022). Pre-service teachers' conceptions of online learning in emergency distance education: How is it defined and what self-regulated learning skills are associated with it?. *Teaching and Teacher Education*, 113, 103669. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103669>

Teig, N. & Nilsen, T. (2022). Profiles of instructional quality in primary and secondary education: Patterns, predictors, and relations to student achievement and motivation in science. *Studies in Educational Evaluation*, 74, 101170. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2022.101170>

Tetzlaff, L., Hartmann, U., Dumont, H. & Brod, G. (2022). Assessing individualized instruction in the classroom: Comparing teacher, student, and observer perspectives. *Learning and Instruction*, 82, 101655. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101655>

Thommen, D., Sieber, V., Grob, U. & Praetorius, A. (2021). Teachers' motivational profiles and their longitudinal associations with teaching quality. *Learning and Instruction*, 76, 101514. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2021.101514>

Van de Werfhorst, H., Kessenich, E. & Geven, S. (2022). The digital divide in online education: Inequality in digital readiness of students and schools.

Computers and Education Open, 3, 100100.
<https://doi.org/10.1016/j.caeo.2022.100100>

Velásquez, J., Neira, D., Crissien, T.; & Parody, A.(2022). Multidimensional indicator to measure quality in education. *International Journal of Educational Development*, 89, 102541. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2021.102541>

Verger, S., Negre, F., Rosselló, M. & Paz-Lourido, B. (2020). Inclusion and equity in educational services for children with rare diseases: Challenges and opportunities. *Children and Youth Services Review*, 119, 105518. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105518>

Voss, T., Zachrich, L., Fauth, B. & Wittwer, J. (2022). The same yet different? Teaching quality differs across a teacher's classes, but teachers with higher knowledge make teaching quality more similar. *Learning and Instruction*, 80, 101614. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101614>

Wang, J., Tigelaar, D., Luo, J. & Admiraal, W. (2022). Teacher beliefs, classroom process quality, and student engagement in the smart classroom learning environment: A multilevel analysis. *Computers & Education*, 183, 104501. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104501>

Zhu, Y., Liub, Q. & Hong, X. (2022). Implementation and Challenges of Online Education during the COVID-19 Outbreak: A National Survey of Children and Parents in China. *Early Childhood Research Quarterly*, 61, 209-219. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2022.07.004>

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

Variable: Calidad del servicio educativo (Alumnos y padres)

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Preguntas /ítems	Rangos
Gestión en el aula	Son las actividades prácticas que desarrollan los docentes como el manejo del tiempo y el espacio para la realización de sus clases, el manejo de la disciplina, orden y claridad con la finalidad de potenciar el proceso de aprendizaje y enseñanza (Herbert et al., 2022).	Interrupciones y problemas de disciplina	1.- Hay interrupciones durante las clases. 2.- En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva) 3.- El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	Si = 1 No = 0
		Efectividad del uso del tiempo/ tiempo en la tarea	4.- Las clases comienzan y terminan en el horario programado. 5.- El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas. 6.- El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	
		Monitoreo/testigo	7.- El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda). 8.- El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las	

			actividades escolares.	
		Reglas y rutinas claras.	9.- El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes). 10.- El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	
Apoyo al estudiante	Son las actividades que promueven el desarrollo de experiencias autónomas, el desarrollo de las competencias a través de las interacciones sociales en espacios de aprendizaje. Son las interacciones sociales positivas entre estudiantes, docentes factores relevantes en la calidad educativa o	Apoyo a la experiencia competencial, diferenciación y apoyo adaptativo.	11.- El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad. 12.- Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales. 13.- Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	Si = 1 No= 0
		Ritmo de instrucción	14.- Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella. 15.- Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	
		Enfoque constructivo de los errores	16.- El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repases de los aprendizajes.	

calidad de enseñanza (Herbert et al., 2022).		17.- Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes. 18.- Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.
	Retroalimentación/apreciación fáctica y constructiva	19.- La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en respuesta a errores. 20.- La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.
	Experiencia de apoyo a la autonomía, interés y relevancia	21.- Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar). 22.- El docente motiva a los estudiantes.
	Presión de desempeño y competencia (indicador negativo)	23.- El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero..."). 24.- El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios). 25.- El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes.

		<p>Opciones de elección individual</p> <p>26.- Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).</p> <p>27.- Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.</p> <p>28.- Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.</p>	
		<p>Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: docente —> estudiante</p> <p>29.- El docente trata a los estudiantes de manera amigable.</p> <p>30.- El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.</p> <p>31.- El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.</p>	
		<p>Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: estudiante —> docente</p> <p>32.- Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.</p> <p>33.- Los estudiantes muestran respeto al docente durante los espacios de trabajo académico.</p>	
		<p>Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: estudiante—> estudiante</p> <p>34.- Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.</p> <p>35.- Los estudiantes se burlan unos de otros.</p> <p>36.- Los estudiantes se ayudan unos a otros.</p>	

Activación cognitiva	Es el desarrollo de mayor raciocinio del pensamiento durante las actividades escolares a través de tareas o ejercicios de alta demanda cognitiva, de tal manera que estimulen o motiven al estudiante y capturen su atención. El planteamiento de situaciones debe ser desafiante para el nivel cognitivo del alumno, promover la participación activa en las clases por lo que genera que el estudiante exprese y	Tareas y preguntas desafiantes	<p>37.- El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.</p> <p>38.- Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.</p> <p>39.- Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.</p>	<p>Si = 1</p> <p>No = 0</p>
		Exploración y activación de conocimientos previos	<p>40.- El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.</p> <p>41.- Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas respuestas.</p>	
		Exploración de las formas de pensar de los estudiantes/ promover el pensamiento del estudiante	<p>42.- El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases</p> <p>43.- El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).</p> <p>44.- El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.</p>	

<p>explique con sus propias palabras aquello que ha aprendido (Herbert et al., 2022).</p>	<p>Comprensión receptiva/transmisiva del aprendizaje del docente (indicador negativo)</p>	<p>45.- Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)</p> <p>46.- El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas.</p> <p>47.- El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)</p>	
	<p>Aprendizaje discursivo y co-constructivo</p>	<p>48.- El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.</p> <p>49.- El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).</p> <p>50.- La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.</p>	
	<p>Enseñanza genético-socrática.</p>	<p>51.- El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente</p> <p>52.- El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.</p> <p>53.- El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.</p>	

		Apoyo a la metacognición	<p>54.- El docente brinda a los estudiantes tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.</p> <p>55.- Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de aprendizaje que el docente aplica.</p>	
--	--	--------------------------	---	--

Nota. Adaptado de Generic dimensions of teaching quality: the German framework of Three Basic Dimensions. (Praetorius et al., 2018).

Variable: Calidad del servicio educativo (docentes)

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Preguntas /ítems	Rangos
Gestión en el aula	Son las actividades prácticas que desarrollan los docentes como el manejo del tiempo y el espacio para la realización de sus clases, el manejo de la disciplina, orden y claridad con la finalidad de potenciar el proceso de aprendizaje y enseñanza (Herbert et al., 2022).	Interrupciones y problemas de disciplina	1.- Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases. 2.- En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva) 3.- Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	Siempre= 3 A Veces= 2 Nunca= 1
		Efectividad del uso del tiempo/ tiempo en la tarea	4.- Mis clases comienzan y terminan en el horario programado. 5.- La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas. 6.- Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	
		Monitoreo/testigo	7.- Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda). 8.- Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	

		Reglas y rutinas claras.	<p>9.- Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).</p> <p>10.- El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.</p>	
Apoyo al estudiante	Son las actividades que promueven el desarrollo de experiencias autónomas, el desarrollo de las competencias a través de las interacciones sociales en espacios de aprendizaje. Son las interacciones sociales positivas entre estudiantes, docentes factores relevantes en la calidad educativa o calidad de enseñanza (Herbert et al., 2022).	Apoyo a la experiencia competencial, diferenciación y apoyo adaptativo.	<p>11.- Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.</p> <p>12.- Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.</p> <p>13.- Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.</p>	<p>Siempre= 3</p> <p>A Veces= 2</p> <p>Nunca= 1</p>
		Ritmo de instrucción	<p>14.- Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.</p> <p>15.- Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.</p>	
		Enfoque constructivo de los errores	<p>16.-Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.</p> <p>17.- Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.</p> <p>18.- Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.</p>	

		<p>Retroalimentación/apreciación fáctica y constructiva</p>	<p>19.- Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.</p> <p>20.- La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.</p>	
		<p>Experiencia de apoyo a la autonomía, interés y relevancia</p>	<p>21.- Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).</p> <p>22.- Motivo a mis estudiantes.</p>	
		<p>Presión de desempeño y competencia (indicador negativo)</p>	<p>23.- Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: “El que termina primero...”).</p> <p>24.- Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).</p> <p>25.- Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes</p>	
		<p>Opciones de elección individual</p>	<p>26.- Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).</p> <p>27.- Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.</p>	

			28.- Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	
		Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: docente —> estudiante	29.- Mi trato con los estudiantes, es amigable. 30.- Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes. 31.- Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	
		Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: estudiante —> docente	32.- Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés. 33.- Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	
		Apoyo a la experiencia de relacionamiento social: estudiante—> estudiante	34.- Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros. 35.- Mis estudiantes se burlan unos de otros. 36.- Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	

Activación cognitiva	Es el desarrollo de mayor raciocinio del pensamiento durante las actividades escolares a través de tareas o ejercicios de alta demanda cognitiva, de tal manera que estimulen o motiven al estudiante y capturen su atención. El planteamiento de situaciones debe ser desafiante para el nivel cognitivo del alumno, promover la participación activa en las clases por lo que genera que el estudiante exprese y explique con sus propias palabras aquello que ha aprendido (Herbert et	Tareas y preguntas desafiantes	37.- Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante. 38.- Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas. 39.- Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	Siempre= 3 A Veces= 2 Nunca= 1
		Exploración y activación de conocimientos previos	40.- Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado. 41.- Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	
		Exploración de las formas de pensar de los estudiantes/ promover el pensamiento del estudiante	42.- Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender. 43.- Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas) 44.- Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	
		Comprensión receptiva/transmisiva del aprendizaje del docente (indicador negativo)	45.- Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares. 46.- Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas. 47.- Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	

	al., 2022).	Aprendizaje discursivo y co-constructivo	<p>48.- Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.</p> <p>49.- Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)</p> <p>50.- La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.</p>	
		Enseñanza genético-socrática.	<p>51.- Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente</p> <p>52.- Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.</p> <p>53.- Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.</p>	
		Apoyo a la metacognición	<p>54.- Proporciono a mis estudiantes tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.</p> <p>55.- Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de enseñanza que aplico.</p>	

Nota. Adaptado de Generic dimensions of teaching quality: the German framework of Three Basic Dimensions. (Praetorius et al., 2018)

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para padres y estudiantes

(Elaborado a partir de Praetorius et al., 2018)

Estimado participante:

Reciba un cordial saludo, se le invita a completar la siguiente escala de valoración con el propósito de explorar sus perspectivas sobre el nivel de calidad del servicio educativo. En ese sentido, se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad eligiendo de manera dicotómica: Si, no.

Datos generales:

Género: M -F

Edad: _____

Marca con un aspa (x) la respuesta a cada proposición propuesta		
1.- Hay interrupciones durante las clases.	Si	No
2.-En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	Si	No
3.- El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	Si	No
4.- Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	Si	No
5.-El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	Si	No
6.- El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	Si	No

7.- El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	Si	No
8.- El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	Si	No
9.- El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	Si	No
10.- El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	Si	No
11.- El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	Si	No
12.- Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	Si	No
13.- Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	Si	No
14.- Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	Si	No
15.- Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	Si	No
16.- El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	Si	No
17.- Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	Si	No

18.- Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	Si	No
19.- La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en respuesta a errores.	Si	No
20.- La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	Si	No
21.- Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	Si	No
22.- El docente motiva a los estudiantes.	Si	No
23.- El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	Si	No
24.- El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	Si	No
25.- El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	Si	No
26.- Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	Si	No
27.- Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	Si	No
28.- Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	Si	No
29.- El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	Si	No

30.- El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	Si	No
31.- El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular	Si	No
32.- Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	Si	No
33.- Los estudiantes muestran respeto al docente durante los espacios de trabajo académico.	Si	No
34.- Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	Si	No
35.- Los estudiantes se burlan unos de otros.	Si	No
36.- Los estudiantes se ayudan unos a otros.	Si	No
37.- El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	Si	No
38.- Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	Si	No
39.- Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	Si	No
40.- El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	Si	No
41.- Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas respuestas.	Si	No
42.- El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	Si	No

43.- El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	Si	No
44.- El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	Si	No
45.- Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras).	Si	No
46.- El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	Si	No
47.- El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra).	Si	No
48.- El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	Si	No
49.- El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	Si	No
50.- La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	Si	No
51.- El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	Si	No
52.- El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	Si	No
53.- El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	Si	No
54.- El docente brinda a los estudiantes tiempo para realizar procesos de	Si	No

aprendizaje conscientes sobre sus tareas.		
55.- Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	Si	No

Baremo o tabla de rangos del instrumento

DIMENSIÓN	Bajo	Regular	Alto
V = Calidad educativa	[0 - 17]	[18 - 35]	[36 - 55]
D1 = Gestión en el aula	[0 - 2]	[3 - 5]	[6 - 10]
D2 = Apoyo al estudiante	[0 - 8]	[9 - 17]	[18 - 26]
D3 = Activación cognitiva	[0 - 5]	[6 - 11]	[12 - 19]

Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para docentes

(Elaborado a partir de Praetorius et al., 2018)

Estimado participante:

Reciba un cordial saludo, se le invita a completar la siguiente escala de valoración con el propósito de explorar su perspectiva sobre el nivel de calidad del servicio educativo. En ese sentido, se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad, eligiendo el nivel de frecuencia: Siempre, a veces, nunca.

Datos generales:

Género: M -F

Edad: _____

Marca con un aspa (x) la respuesta a cada proposición propuesta			
1.- Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	Siempre	A veces	Nunca
2.- En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	Siempre	A veces	Nunca
3.- Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	Siempre	A veces	Nunca
4.- Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	Siempre	A veces	Nunca
5.- La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	Siempre	A veces	Nunca
6.- Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	Siempre	A veces	Nunca

7.- Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	Siempre	A veces	Nunca
8.- Monitoreo de manera constante el aula de clases.	Siempre	A veces	Nunca
9.- Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	Siempre	A veces	Nunca
10.- El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	Siempre	A veces	Nunca
11.- Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	Siempre	A veces	Nunca
12.- Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	Siempre	A veces	Nunca
13.- Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	Siempre	A veces	Nunca
14.- Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	Siempre	A veces	Nunca
15.- Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	Siempre	A veces	Nunca
16.- Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	Siempre	A veces	Nunca
17.- Las temáticas de mi clase construyen la convivencia,	Siempre	A veces	Nunca

mejorando el comportamiento de los estudiantes.			
18.- Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	Siempre	A veces	Nunca
19.- Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	Siempre	A veces	Nunca
20.- La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	Siempre	A veces	Nunca
21.- Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	Siempre	A veces	Nunca
22.- Motivo a mis estudiantes.	Siempre	A veces	Nunca
23.- Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	Siempre	A veces	Nunca
24.- Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	Siempre	A veces	Nunca
25.- Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	Siempre	A veces	Nunca
26.- Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	Siempre	A veces	Nunca
27.- Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes	Siempre	A veces	Nunca

estrategias de solución para desarrollar una actividad.			
28.- Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	Siempre	A veces	Nunca
29.- Mi trato con los estudiantes, es amigable.	Siempre	A veces	Nunca
30.- Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	Siempre	A veces	Nunca
31.- Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	Siempre	A veces	Nunca
32.- Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	Siempre	A veces	Nunca
33.- Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	Siempre	A veces	Nunca
34.- Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	Siempre	A veces	Nunca
35.- Mis estudiantes se burlan unos de otros.	Siempre	A veces	Nunca
36.- Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	Siempre	A veces	Nunca
37.- Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	Siempre	A veces	Nunca
38.- Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	Siempre	A veces	Nunca
39.- Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	Siempre	A veces	Nunca

40.- Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	Siempre	A veces	Nunca
41.- Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	Siempre	A veces	Nunca
42.- Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	Siempre	A veces	Nunca
43.- Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	Siempre	A veces	Nunca
44.- Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	Siempre	A veces	Nunca
45.- Mis estudiantes realizan ejercicios similares constantemente.	Siempre	A veces	Nunca
46.- Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	Siempre	A veces	Nunca
47.- Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	Siempre	A veces	Nunca
48.- Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	Siempre	A veces	Nunca
49.- Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	Siempre	A veces	Nunca
50.- La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	Siempre	A veces	Nunca

51.- Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	Siempre	A veces	Nunca
52.- Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	Siempre	A veces	Nunca
53.- Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	Siempre	A veces	Nunca
54.- Proporciono a mis estudiantes tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	Siempre	A veces	Nunca
55.- Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de enseñanza que aplico.	Siempre	A veces	Nunca

Baremo o tabla de rangos del instrumento

DIMENSIÓN	Bajo	Regular	Alto
V = Calidad educativa	[55 - 95]	[96 - 136]	[137 - 165]
D1 = Gestión en el aula	[10 - 17]	[18 - 25]	[26 - 30]
D2 = Apoyo al estudiante	[26 - 45]	[46 - 65]	[66 - 78]
D3 = Activación cognitiva	[19 - 32]	[33 - 46]	[47 - 57]

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.744	56

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IT_1	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_2	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_3	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_4	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_5	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_6	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_7	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_8	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_9	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_10	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_11	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_12	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_13	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_14	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_15	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_16	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_17	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_18	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_19	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_20	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_21	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_22	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_23	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_24	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_25	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_26	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_27	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_28	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_29	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_30	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_31	234.23	1941.978	0.600	0.738

IT_32	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_33	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_34	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_35	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_36	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_37	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_38	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_39	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_40	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_41	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_42	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_43	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_44	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_45	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_46	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_47	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_48	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_49	234.23	1941.978	0.600	0.738
IT_50	234.43	1975.082	0.240	0.742
IT_51	234.13	1952.878	0.520	0.739
IT_52	233.80	1973.614	0.334	0.742
IT_53	233.90	1936.162	0.717	0.737
IT_54	233.47	1963.775	0.436	0.741
IT_55	233.57	2003.013	-0.213	0.746
VAR_CAL	118.07	498.409	1.000	0.941

Anexo 3: Validación de instrumentos.

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

	respuesta a errores.						
20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x	
21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x	
22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x	
23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x	
24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x	
25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x	

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

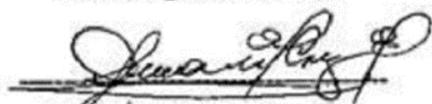
	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Dra. Juana Cruz Montero

Especialidad: Docencia y gestión universitaria

Fecha de validación: 12 de noviembre del 2022

Firma:



Firma del Experto Informante.

DNI / CNI: 07545873

Anexo 3: Validación de instrumentos.

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

		respuesta a errores.						
	20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x	
	21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x	
	22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x	
	23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x	
	24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x	
	25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x	

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Mg. Rosa María Romero Hermoza

Especialidad: Gestión y Liderazgo Educativo. Fecha de validación: 11/11/2022

Firma: 

DNI / CNI: 10175632

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

		respuesta a errores.						
	20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x	
	21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x	
	22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x	
	23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x	
	24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x	
	25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x	

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: OYAGUE PINEDO SUSANA

Especialidad: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Fecha de validación: 11/11/2022

Firma:



DNI / CNI: 06952894

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

	respuesta a errores.							
20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x		
23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x		

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Lozada Miranda Rosa Janet

Especialidad: ~~Docencia~~ y Gestión Educativa. Fecha de validación: 14/11/2022

Firma:  DNI 09927682v

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

		respuesta a errores.						
	20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x	
	21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x	
	22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x	
	23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x	
	24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x	
	25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x	

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

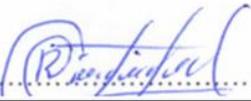
48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Rosani Evelinda Zavaleta Aguilar

Especialidad: Pedagogía Universitaria.

Fecha de validación: 05 de noviembre del 2022

Firma: DNI / CNI: 45297242

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Padres y estudiantes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones durante las clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de las clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva)	x		x		x		
	3	El docente reflexiona sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Las clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		
	5	El desarrollo de la clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		

	6	El docente expresa de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades escolares.	x		x		x		
	7	El docente observa/supervisa a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les da la espalda).	x		x		x		
	8	El docente monitorea constantemente el aula de clases, durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	El docente expresa las reglas del aula de forma clara, específica y alineada a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en las actividades planificadas del aula.	x		x		x		
Apoyo al estudiante	11	El docente proporciona ejercicios con diferentes niveles de dificultad.	x		x		x		
	12	Después de terminar una tarea, los estudiantes más rápidos pueden continuar con ejercicios adicionales.	x		x		x		

13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, el docente se toma el tiempo para explicarlo nuevamente.	x		x		x		
14	Cuando el docente realiza una pregunta, los estudiantes tienen suficiente tiempo para pensar en ella.	x		x		x		
15	Durante la clase, el docente apresura los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
16	El docente utiliza los errores de los estudiantes en clase para realizar breves repasos de los aprendizajes.	x		x		x		
17	Las temáticas de la clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando el docente comete un error, lo admite abiertamente.	x		x		x		
19	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) se formula con amabilidad, incluso en	x		x		x		

		respuesta a errores.						
	20	La retroalimentación (<i>comunicación sobre lo trabajado en clase</i>) muestra a los estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x	
	21	Los estudiantes trabajan con materiales de aprendizaje que observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x	
	22	El docente motiva a los estudiantes.	x		x		x	
	23	El docente promueve la competitividad (por ejemplo, emplea frases como: "El que termina primero...").	x		x		x	
	24	El docente hace público el desempeño de los estudiantes (dejándoles decir el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x	
	25	El docente comunica frente a la clase; las notas/calificaciones de los estudiantes	x		x		x	

26	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
27	Los estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
28	Los estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		
29	El docente trata a los estudiantes de manera amigable.	x		x		x		
30	El docente muestra interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
31	El docente brinda el espacio y tiempo cuando los estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
32	Los estudiantes hablan con el docente de manera cortés.	x		x		x		
33	Los estudiantes muestran respeto al docente durante	x		x		x		

		los espacios de trabajo académico.						
	34	Los estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x	
	35	Los estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x	
	36	Los estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x	
Activación cognitiva	37	El docente plantea preguntas abiertas que estimulen la atención del estudiante.	x		x		x	
	38	Los estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x	
	39	Los estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas	x		x		x	
	40	El docente promueve una lluvia de ideas a los estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x	
	41	Al explorar los saberes previos de los estudiantes, el docente se muestra interesado en conocer diversas	x		x		x	

	respuestas.							
42	El docente dialoga y pregunta a los estudiantes por su comprensión o las dificultades que tienen sobre la temática de las clases.	x		x		x		
43	El docente muestra interés por comprender la forma de aprender de sus estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
44	El docente valora que los estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
45	Durante la clase los estudiantes realizan ejercicios similares (el docente no plantea situaciones retadoras)	x		x		x		
46	El docente determina y detalla con exactitud la forma de resolver las tareas	x		x		x		
47	El docente realiza preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, realiza preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		

48	El docente relaciona las respuestas de los estudiantes para un mejor entendimiento.	x		x		x		
49	El docente evalúa indirectamente las respuestas de los estudiantes (Permite que otro estudiante lo evalúe).	x		x		x		
50	La interacción entre el docente y los estudiantes aporta a la comprensión de contenidos temáticos.	x		x		x		
51	El docente permite que los estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	El docente evita decir a los estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	El docente cuestiona las respuestas de los estudiantes de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	El docente brinda a los estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se refleja el beneficio de los diferentes procesos de enseñanza que aplica el docente.	x		x		x		
--	-----------	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Apellidos y nombres del juez: Aída Torres Granados

Especialidad: Docencia Universitaria.

Fecha de validación: 05-11-2022

Firma:



DNI / CNI: 08075797.

Anexo 3: Validación de instrumentos.

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

	5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
	6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
	7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
	8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23	Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
	24	Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25	Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28	Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

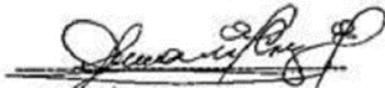
	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de enseñanza que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Dra. Juana Cruz Montero

Especialidad: Docencia y gestión universitaria

Fecha de validación: 12 de noviembre del 2022

Firma:



Firma del Experto Informante.

DNI / CNI: 07545873

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23	Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
	24	Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25	Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28	Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de aprendizaje que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Mg. Rosa María Romero Hermoza

Especialidad: Gestión escolar con liderazgo pedagógico

Fecha de validación: 11/11/2022

Firma: 

DNI / CNI: 10175632

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

	5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
	6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
	7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
	8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23	Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
	24	Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25	Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27	Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28	Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de aprendizaje que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: OYAGUE PINEDO SUSANA

Especialidad: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Fecha de validación: 11/11/2022

Firma:



DNI / CNI: 06952894

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

	5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
	6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
	7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
	8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23 Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
	24 Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25 Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28 Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de aprendizaje que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Lozada Miranda Rosa Janet

Especialidad: ~~Docencia~~ y Gestión Educativa. Fecha de validación: 14/11/2022

Firma:  DNI 09927682v

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

	5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
	6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
	7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
	8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23 Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: "El que termina primero...").	x		x		x		
	24 Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25 Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28 Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de enseñanza que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Rosani Evelinda Zavaleta Aguilar

Especialidad: Pedagogía Universitaria . Fecha de validación: 05 de noviembre del 2022

Firma:  DNI / CNI: 45297242

Investigación: Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte

Variable: Nivel de calidad del servicio educativo (Docentes)

Dimensión	N° ítem	Ítem	Claridad		Adecuación		Relevancia		Observaciones y sugerencias específicas
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión en el aula	1	Hay interrupciones en el desarrollo de mis clases.	x		x		x		
	2	En el desarrollo de mis clases hay problemas de disciplina (como desorden y bulla excesiva).	x		x		x		
	3	Reflexiono sobre las normas de convivencia con los estudiantes, antes que ocurran problemas de disciplina.	x		x		x		
	4	Mis clases comienzan y terminan en el horario programado.	x		x		x		

	5	La transición entre los momentos pedagógicos de mi clase se da sin interrupciones prolongadas.	x		x		x		
	6	Expreso de forma clara el tiempo para el desarrollo de las actividades de mis estudiantes.	x		x		x		
	7	Observo a los estudiantes durante todo el proceso de la clase (Rara vez les doy la espalda).	x		x		x		
	8	Monitoreo de manera constante el aula de clases durante las actividades escolares.	x		x		x		
	9	Las reglas del aula son claras, específicas y alineadas a las normas de convivencia (propuestas por los estudiantes).	x		x		x		
	10	El incumplimiento de las normas/reglas, generan interrupciones prolongadas en mis actividades planificadas.	x		x		x		

Apoyo al estudiante	11	Brindo ejercicios con diferentes niveles de dificultad a mis estudiantes.	x		x		x		
	12	Después de terminar una actividad, brindo ejercicios adicionales a los estudiantes que terminaron rápido.	x		x		x		
	13	Si un estudiante o un grupo de estudiantes presentan dificultades para entender la temática, explico el tema nuevamente.	x		x		x		
	14	Cuando realizo una pregunta, doy el tiempo necesario para que los estudiantes puedan pensar y razonar su respuesta.	x		x		x		
	15	Durante la clase apresuro los temas de tal forma que algunos estudiantes no pueden seguir el ritmo.	x		x		x		
	16	Utilizo los errores de mis estudiantes en clase, para retroalimentar y fortalecer el aprendizaje.	x		x		x		

17	Las temáticas de mi clase construyen la convivencia, mejorando el comportamiento de los estudiantes.	x		x		x		
18	Cuando cometo un error, lo admito abiertamente.	x		x		x		
19	Formulo la retroalimentación con amabilidad y de manera asertiva, incluso en respuesta a errores.	x		x		x		
20	La retroalimentación que realizo, muestra a mis estudiantes donde estaban sus errores y cómo pueden mejorarlo.	x		x		x		
21	Utilizo materiales de aprendizaje que mis estudiantes observan en su vida cotidiana (por ejemplo, una barra de chocolate como forma geométrica, chapitas para contabilizar).	x		x		x		
22	Motivo a mis estudiantes.	x		x		x		

	23 Promuevo la competitividad (por ejemplo, empleo frases como: “El que termina primero...”).	x		x		x		
	24 Hago público el desempeño de mis estudiantes (dejándoles decir frente a sus compañeros el número de sus errores después de los ejercicios).	x		x		x		
	25 Comunico frente a la clase; las notas / calificaciones de mis estudiantes.	x		x		x		
	26 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes actividades (con respecto a sus potencialidades y dificultades).	x		x		x		
	27 Mis estudiantes pueden elegir entre diferentes estrategias de solución para desarrollar una actividad.	x		x		x		
	28 Mis estudiantes pueden elegir si desean trabajar solos o en grupo.	x		x		x		

	29	Mi trato con los estudiantes, es amigable.	x		x		x		
	30	Muestro interés por las perspectivas y opiniones de los estudiantes.	x		x		x		
	31	Brindo espacios y mi tiempo cuando mis estudiantes desean hablar de un tema en particular.	x		x		x		
	32	Mis estudiantes se dirigen a mí de manera cortés.	x		x		x		
	33	Mis estudiantes muestran respeto por mí, durante los espacios de trabajo académico.	x		x		x		
	34	Mis estudiantes muestran interés en el trabajo colaborativo, escuchando las ideas de sus compañeros.	x		x		x		
	35	Mis estudiantes se burlan unos de otros.	x		x		x		

	36	Mis estudiantes se ayudan unos a otros.	x		x		x		
Activación cognitiva	37	Planteo preguntas abiertas que estimulan la atención del estudiante.	x		x		x		
	38	Mis estudiantes evalúan y comparan diferentes soluciones de tareas.	x		x		x		
	39	Mis estudiantes argumentan con una explicación sus respuestas.	x		x		x		
	40	Promuevo la lluvia de ideas en mis estudiantes sobre un tema determinado.	x		x		x		
	41	Al explorar los saberes previos de mis estudiantes, me interesa saber diversas respuestas.	x		x		x		
	42	Pregunto y dialogo con mis estudiantes sobre sus procesos de pensamiento cuando observo que tienen dificultades para aprender.	x		x		x		

	43 Muestro interés por comprender la forma de aprender de mis estudiantes (realizando preguntas pertinentes y adecuadas).	x		x		x		
	44 Valoro que mis estudiantes busquen y expresen más de una respuesta ante una situación problemática.	x		x		x		
	45 Durante las clases no planteo situaciones retadoras y brindo a mis estudiantes ejercicios similares.	x		x		x		
	46 Determino y detallo con exactitud como las tareas deben ser resueltas.	x		x		x		
	47 Realizo preguntas de pasos pequeños (por ejemplo, preguntas que pueden ser respondidas en una sola palabra)	x		x		x		
	48 Relaciono y contextualizo las respuestas de mis estudiantes entre sí.	x		x		x		

49	Evalúo indirectamente las respuestas de mis estudiantes (Permito que otro estudiante lo evalúe)	x		x		x		
50	La interacción con mis estudiantes aporta a la comprensión de los contenidos temáticos.	x		x		x		
51	Permito que mis estudiantes tomen el tiempo necesario para ordenar sus ideas y expresar una respuesta coherente.	x		x		x		
52	Evito decir a mis estudiantes de manera inmediata si la respuesta es correcta o no.	x		x		x		
53	Cuestiono las respuestas de mis estudiantes, de tal manera que deben pensar en diversos argumentos para sustentar su respuesta.	x		x		x		
54	Proporciono a mis estudiantes el tiempo para realizar procesos de aprendizaje conscientes sobre sus tareas.	x		x		x		

	55	Durante la clase, se evidencian los distintos procesos de aprendizaje que aplico.	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

Apellidos y nombres del juez: Aída Torres Granados

Especialidad: Docencia Universitaria.

Fecha de validación: 05-11-2022

Firma:



DNI / CNI: 08075797.

Anexo 4: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

I.E	Estadístico	gl	Sig.	P	Prueba	Prueba elegida
IEP_D1	0.412	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEP_D2	0.408	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEP_D3	0.389	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEP_VAR	0.430	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEE_D1	0.368	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEE_D2	0.405	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEE_D3	0.402	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica
IEE_VAR	0.402	55	0.000	$p < 0.05$	Man Whitney	No paramétrica

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5: Autorización de aplicación de la institución.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 12 de Abril del 2023.

Dra. Mariella Patricia Gómez Flores

Directora de la carrera de Educación Primaria

Presente

Por la presente tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la estudiante Brenda Nahomi Huamani Quispe ha sido autorizada para aplicar el instrumento "Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para padres, estudiantes y docentes" a fin de desarrollar su investigación: **"Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte"** para la elaboración del informe de tesis para adquirir la titulación profesional.

Sin otro particular, agradezco la atención al presente documento.

Atentamente,



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Enrique Martín Torres Mejía".

Enrique Martín Torres Mejía
Director de la institución educativa privada "Heraldos"

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Comas, 10 de Abril del 2023.

Dra. Mariella Patricia Gómez Flores

Directora de la carrera de Educación Primaria

Presente

Por la presente tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la estudiante Brenda Nahomi Huamani Quispe ha sido autorizada para aplicar el instrumento “Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para padres, estudiantes y docentes” a fin de desarrollar su investigación: **“Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte”** para la elaboración del informe de tesis para adquirir la titulación profesional.

Sin otro particular, agradezco la atención al presente documento.

Atentamente,

 
LIC. JUDITH A. PACO MANZANO
DIRECTORA I.E. 3076

Judith Ana Paco Manzano
Directora de la institución educativa “Santa Rosa 3076”

Anexo 6: Constancia de aplicación.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Comas, 14 de abril del 2023

Dra. Mariela Patricia Gómez Flores
Directora – Escuela de Pre grado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para dar a conocer que la estudiante investigadora, Brenda Nahomi Huamani Quispe con DNI 74650259, estudiante de la "Universidad César Vallejo" de la Facultad de Derecho y Humanidades, Escuela Profesional de Educación Primaria del X ciclo, **APLICÓ** el instrumento "Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para padres, estudiantes y docentes" para el recojo de datos en referente a la tesis de licenciatura que tiene como título **"Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte"**.

Por lo expuesto, en mi calidad de directivo de la institución, se confirma que la ejecución de ha realizado de forma pertinente, en respuesta al cronograma y coordinaciones realizadas, las cuales se desarrollaron con total normalidad eficiencia con la muestra del estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para fines que estime conveniente.

Atentamente.



Judith Ana Paco Manzano
LIC. JUDITH A. PACO MANZANO
DIRECTORA I.E. 3076

Judith Ana Paco Manzano
Directora de la institución educativa "Santa Rosa 3076"

Lima, 14 de abril del 2023

Dra. Mariela Patricia Gómez Flores
Directora – Escuela de Pre grado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para dar a conocer que la estudiante investigadora, Brenda Nahomi Huamani Quispe con DNI 74650259, estudiante de la "Universidad César Vallejo" de la Facultad de Derecho y Humanidades, Escuela Profesional de Educación Primaria del X ciclo, **APLICÓ** el instrumento "Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para padres, estudiantes y docentes" para el recojo de datos en referente a la tesis de licenciatura que tiene como título "**Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte**".

Por lo expuesto, en mi calidad de directivo de la institución, se confirma que la ejecución de ha realizado de forma pertinente, en respuesta al cronograma y coordinaciones realizadas, las cuales se desarrollaron con total normalidad eficiencia con la muestra del estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para fines que estime conveniente.

Atentamente.



Martín Torres Mejía
Director de la institución educativa privada "Heraldos"

Anexo 7: Consentimiento informado del padre de familia o tutor.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Gavi Patricia Montuza

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 08471601

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Leticia Nancy Alvarado

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

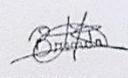
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 940634511

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Vilma Paredes Asursa

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

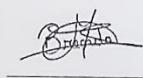
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

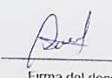
Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 44873763

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Silvia Rolanda Wong

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 09735376

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: CARMEN MELINDO VEGA

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	^	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 10387365

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Cristina Encarnación López

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 23957091

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Myriam Gótz Alvarado

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 06943920

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Marlon Drius Trujano

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 21873079

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Maly Angélica Rosales Gonzales

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 41057628

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Rosalina Chamorro Asiaga

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 09967064

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Sudith K. Villalba Giraldo

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento en su menor hijo(a).

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

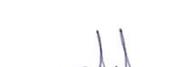
Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 44221081

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Hilda Teresa Gieraffis Alvarado

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento en su menor hijo(a).

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 41926743

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

|


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Mercedes Tassi Suárez

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quspe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa X.

DNI: 09732938

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Docente: Rocio Romayna Huaringa

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quspe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa X.

DNI: 43811034

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del docente

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor ESTEFANY CUBILLOS ZAVALA

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quspe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

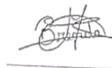
Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa X.

DNI: 47588095

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Elton Ferrnandez Ferrnandez

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quspe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	X	En desacuerdo
------------	---	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa X.

DNI: 40003641

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor. Ricardo Quispe

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos Instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 09792080

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigadora
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor. Vanessa Tafur Morales

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 43411695

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigadora
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor. Catalay Flores Perin

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 60228987

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigadora
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor. Lourdes Rufina Jilca Rios

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.**

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 42592670

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigadora
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Joselyn Francis Delgado

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quespe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

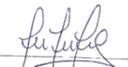
De acuerdo	En desacuerdo
------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 43416028

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Susana Avila Zamora

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quespe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	En desacuerdo
------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 75966647

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Rosa de los Santos

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quespe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	En desacuerdo
------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 42455794

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Simeón Vint...

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quespe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	En desacuerdo
------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 416311490

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Rosaluz Crispin Guzman

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

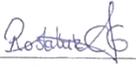
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa 'X'

DNI: 45132112

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Mary Pasthacosta Perez

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa 'X'

DNI: 41869199

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Carla Rodríguez Bazán

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

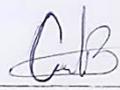
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa 'X'

DNI: 46253296

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Gabriela Marquisan Zante

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa 'X'

DNI: 46773107

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Juan Nanituari Flores

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo
------------	-------------------------------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 44961371

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Susy Flores Peña

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo
------------	-------------------------------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 71022631

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Pada Cordeva Caduque

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo
------------	-------------------------------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 46860695

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Beruelina Romero Medina

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo
------------	-------------------------------------	---------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 74641667

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Anali Mercedes Casco

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 43758857

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Malagos Pacheco Franco

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 45509700

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Rosa Loje Ruiz

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 40919431

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Marisol Solís Loja

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 48820465

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Karel Vargas

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 72660284

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Julia Ormote

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 41488148

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Roxhonesa Martinez Cantarin

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 46102723

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor EVALUZ PAREDES ROSAS

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación.

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X

DNI: 47436431

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Scayema Olaveira Sosa,

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 40807230

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: Sudith K. Villalba Giraldo

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se desea incluir a su hijo(a) en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA la participación de su menor hijo (a) en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI del apoderado: 44221081

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: AKEMI LUCERO Shupinayhu

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 48348783

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor: MADRE Gloria Huani Jota

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe; a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 4853685

Sin otro particular se despide con mucha gratitud.


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Chedy Soto Naupu

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 44902160

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Joel Baca Orjón

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 47178241

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor José Ramírez Silva

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 72072173

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Gemeis Teófilo Andújar

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	
------------	-------------------------------------	---------------	--

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 70253928

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,


 Firma de investigador
 Universidad César Vallejo


 Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Bryan Gamboa Campos.

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 76980383

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

Firma de investigador
Universidad César Vallejo

Firma del padre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. Padre, madre de Familia o tutor Perla Gomez Izuiza.

Presente.

Por medio de la presente reciba cordial saludo del equipo de investigación de Facultad de Derecho y humanidades de Universidad César Vallejo conformado por: Brenda Nahomi Huamani Quispe, a su vez, se le informa que, se solicita su participación en el desarrollo de una investigación que se desarrolla como parte del proyecto de tesis titulado: **Percepción de la calidad del servicio educativo 2020-2022, en dos instituciones educativas de Lima norte** con el fin de investigar la temática de: calidad del servicio educativo.

Es importante que usted sepa que se aplicará el instrumento:

- Escala de calidad del servicio educativo en el nivel primario para estudiantes

Este estudio permitirá recabar información sobre la temática abordada, y sobre su actuación se guardará total anonimato para la identificación de los participantes, con el fin de no influir en su estabilidad social y emocional, como tampoco en su imagen personal. Por esta razón, se desea conocer si ACEPTA o RECHAZA su participación en nuestra investigación:

De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

Nota: marque solo una opción, marcar con un aspa: X.

DNI: 78635536

Sin otro particular se despide con mucha gratitud,

Firma de investigador
Universidad César Vallejo

Firma del padre



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HOLGUIN ALVAREZ JHON ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de EDUCACIÓN PRIMARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO 2020-2022, EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LIMA NORTE", cuyo autor es HUAMANI QUISPE BRENDA NAHOMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HOLGUIN ALVAREZ JHON ALEXANDER DNI: 42641226 ORCID: 0000-0001-5786-0763	Firmado electrónicamente por: JHOLGUINALVA el 26-06-2023 14:07:49

Código documento Trilce: TRI - 0552211