



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Suarez Fernandez, Sonia Maribel ([orcid.org/0000-0003-2123-1302](https://orcid.org/0000-0003-2123-1302))

**ASESORES:**

Dr. Galindo Heredia, José Antonio ([orcid.org/0000-0002-8986-570X](https://orcid.org/0000-0002-8986-570X))

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad ([orcid.org/orcid.org/0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio incansable. Gracias por ser mi fuente de inspiración y por creer en mí en cada paso de este camino académico.

A mis pequeñas Brianna, Brithany, Gaela y Lya por su comprensión y alegría en los momentos difíciles.

A mis profesores y mentores, por su guía experta, paciencia y sabiduría compartida. Su influencia ha dejado una marca profunda en mi desarrollo intelectual y personal

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis.

A mi director de tesis, por su orientación experta, apoyo constante y motivación durante todo el proceso de investigación. Su sabiduría y guía fueron fundamentales para el éxito de este trabajo.

Agradezco a mis amigos y seres queridos, por su apoyo incondicional, palabras de aliento y comprensión en los momentos de mayor exigencia. Su presencia ha sido un pilar fundamental en este camino.

Finalmente, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia. A mi madre, por sus enseñanzas. A mis hermanos, por su constante apoyo y motivación. A mi esposo que me motivo a seguir creciendo.

Este logro no hubiera sido posible sin el apoyo y contribución de cada uno de ustedes. Mi más sincero agradecimiento por formar parte de este importante hito en mi vida académica.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Infraestructura y calidad de servicio educativo

en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023

", cuyo autor es SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO DNI: 43251422 ORCID: 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 03- 08-2023 17:30:27

Código documento Trilce: TRI - 0639540



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Infraestructura y calidad de servicio educativo

en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL <b>DNI:</b> 09711684 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2123-1302	Firmado electrónicamente por: SSUAREZFE el 03-09- 2023 19:49:56

Código documento Trilce: INV - 1307957

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de gráficos y figura .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variable y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43

REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1 Casos evaluados</b> .....	20
<b>Tabla 2 Fiabilidad de la variable Infraestructura educativa</b> .....	20
<b>Tabla 3 Confiabilidad de la calidad de servicio</b> .....	21
<b>Tabla 4 Caso evaluados en la investigación</b> .....	21
Tabla 5 Distribución de la variable Infraestructura Educativa.....	25
Tabla 6 Distribución de la variable Calidad de Servicio Educativo .....	26
Tabla 7 Distribución de frecuencias para la dimensión áreas de psicomotricidad .....	27
Tabla 8 Distribución de frecuencias para la dimensión ambientes administrativos .....	28
Tabla 9 Distribución de frecuencias para la dimensión instalaciones de servicios.....	29
Tabla 10 Distribución de frecuencias para la dimensión tangibilidad .....	30
Tabla 11 Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de respuesta .....	31
Tabla 12 Distribución de frecuencias para la dimensión empatía .....	32
Tabla 13 Correlación mediante Tau_b de Kendal entre de la infraestructura y la calidad de servicio educativo.....	33
Tabla 14 Correlación mediante Tau_b de Kendall de la calidad de servicio y áreas de psicomotricidad .....	34
Tabla 15 Correlación mediante Tau_b de Kendall de la calidad de servicio de los ambientes administrativos .....	35
Tabla 16 Correlación mediante Tau_b de Kendall de la calidad de servicio e instalaciones de servicio .....	36



## Índice de gráficos y figura

Pág.

Figura 1 Distribución de las frecuencias para la dimensión áreas de psicomotricidad.....	27
Figura 2 Distribución de las frecuencias para la dimensión ambientes administrativos ...	28
Figura 3 Distribución de frecuencias para la dimensión instalaciones de servicios .....	29
Figura 4 Distribución de frecuencias para la dimensión tangibilidad .....	30
Figura 5 Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de respuesta .....	31
Figura 6 Distribución de frecuencias para la dimensión empatía .....	32

## Resumen

La presente tesis se establece en la línea de investigación Gestión de políticas públicas. El objetivo general fue: Identificar la relación que existe entre la infraestructura y la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. La presente investigación tiene comienzo con un enfoque cuantitativo, con método hipotético – deductivo, tipo de investigación básica, nivel de investigación relacional y diseño no experimental, transaccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 12 directivos y 80 docentes de las Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M. Como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizaron dos encuestas, una para cada variable, que fueron evaluadas mediante el alfa de Cronbach obteniendo confiabilidad de 0,91 en la infraestructura educativa y 0,94 en calidad de servicio. Los resultados indican que hay una correlación importante, según el coeficiente Tau b de Kendal de .564, indicando que existe una correlación positiva y significativa (sig= .000). Concluyendo que, las variables estudiadas tienen una correlación alta, es decir, una depende de la otra.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, infraestructura, instituciones públicas y educación.

## **Abstract**

This thesis is established in the public policy management research line. The general objective was: To identify the relationship that exists between the infrastructure and the quality of the educational service in public Institutions of Initial Education of the S.J.M district, 2023. The present investigation begins with a quantitative approach, with a hypothetical - deductive method, type of investigation basic, level of relational research and non-experimental design, correlational transactional. The sample consisted of 12 directors and 80 teachers from public Initial Education Institutions of the S.J.M. As a data collection technique and instrument, two surveys were used, one for each variable, which were evaluated using Cronbach's alpha, obtaining reliability of 0.91 in educational infrastructure and 0.94 in service quality. The results indicate that there is an important correlation, according to Kendall's Tau coefficient of .564, indicating that there is a positive and significant correlation (sig= .000). Concluding that the studied variables have a high correlation, that is, one depends on the other.

**Keywords:** Quality of service, infrastructure, public institutions and education.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existen diversas organizaciones internacionales que se encargan de monitorear y promover la infraestructura y la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas de diferentes países. Una de estas organizaciones es la (UNESCO), la cual emite informes anuales en los que se evalúa el progreso de los países respecto a la educación de los estudiantes. Según su último informe, se observó que el 25% de los países evaluados habían experimentado mejoras dentro de estos aspectos en el sistema educativo en las instituciones públicas (UNESCO).

De esta manera, en el último informe brindado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, mencionan que Venezuela, Nigeria y Bangladesh enfrenta desafíos en su infraestructura, especialmente en términos de transporte, energía y suministro de agua. La falta de infraestructuras adecuadas, combinada con una densa población, ha llevado a problemas de congestión vial, cortes de energía y acceso limitado a agua potable y saneamiento, por otro lado, la falta de inversión y mantenimiento afecta negativamente la calidad de vida de la población. (OCDE, 2021).

Por otro lado, Kuria et al. (2019) en su artículo examinó la relación entre la infraestructura escolar y la calidad de la educación básica en las escuelas primarias, notando que en estos lugares existen carencias de infraestructura y que esto afecta la calidad de la educación. Por otro lado, Owusu et al. (2020), evaluó la infraestructura escolar en el distrito de Sekyere y el impacto que estas variables, notando que, existe una necesidad de mejoras en los espacios de los colegios, notando este tiene un impacto positivo en la motivación y el rendimiento académico. Asimismo, Reyes et al. (2021), en su artículo desarrollado en México, examinó la relación entre la infraestructura escolar y el rendimiento académico en México implementando datos del PISA, notando que la infraestructura escolar tiene un efecto positivo y significativo en el rendimiento académico.

A nivel nacional, Villafuerte & Salas (2021), señaló que la calidad es un factor importante para la mejora académica de los estudiantes y recomiendan que se

realicen inversiones en infraestructura escolar adecuada en las zonas rurales de Perú para mejorar la calidad de la educación. Asimismo, Romero & Rojas (2019) muestra que la infraestructura escolar es de suma importancia para la calidad del servicio educativo en las escuelas primarias rurales y sugieren que se deben hacer esfuerzos para mejorar la infraestructura en la región de Puno lo cual permitirá brindar una adecuada calidad de servicio de educación. Por último, Chávez y Díaz (2021), reafirman que la infraestructura escolar está relacionada con el rendimiento académico de los estudiantes, notando que es importante para la mejora de las Instituciones Educativas.

A nivel local, Gonzales y Cabral (2020), mencionan que la infraestructura y la calidad del servicio educativo son muy limitadas, muchas escuelas carecen de acceso a tecnología y recursos educativos modernos, así como de instalaciones adecuadas. La educación sigue siendo un desafío en Perú, y es necesario seguir trabajando para garantizar que todos los estudiantes tengan una enseñanza de calidad. García y Rojas (2020), resalta que, durante estos últimos 5 años, 35% de los colegios que se encontraban dentro de los proyectos de mejoras han logrado mejorar su infraestructura, un 20% de ellos les ha brindado mayor interés a la capacitación de los docentes e implementación de los materiales que se necesitan para que los estudiantes tengan una educación de calidad.

Con la información brindada en los párrafos anteriores surge la siguiente interrogante de investigación ¿En qué medida la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023? Con ellos surgen los siguientes problemas específicos ¿En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023?, ¿ En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con los ambientes administrativos en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023? y ¿ En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023?

La justificación teórica se basa en que se implementaran fuentes primarias y secundarias de diversas páginas confiables, para poder convalidar la hipótesis planteada. Se justifica de manera social, porque la educación es fundamental para el desarrollo social y económico de cualquier sociedad. Por último, la justificación práctica se basa en brindar mejores resultados académicos y el rendimiento escolar de los estudiantes lo cual le abrirá nuevas oportunidades de educación y empleo, asimismo proporcionará un ambiente de aprendizaje más seguro, saludable y confortable.

Se plantea como objetivo general Determinar la relación que existe entre la infraestructura y la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, Por otro lado, entre los objetivos específicos tenemos, determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, por otro lado, determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo con los ambientes administrativos en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, por último, determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

Como posible solución al problema general se establece como hipótesis general y las hipótesis específicas siguientes: HG. Existe relación significativa entre la infraestructura con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. Asimismo, la HE-1 Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, por otro lado, HE-2 Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con los ambientes administrativos en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, para finalizar, se plantea como HE-3 que Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se encuentra focalizado en la UGEL N°1, ubicada en el distrito de S.J.M, donde se ha podido observar que los colegios que pertenecen a la UGEL N°1 han presentado problemas de infraestructura, como ventanas rotas, estructuras dañadas por la humedad o por el tiempo de construcción, existen pocos materiales lo cual ocasiona que no todos los estudiantes puedan realizar sus experimentos o trabajos cuando se les solicita, asimismo, en el reporte presentado por el MINEDU solo el 20% de las instituciones públicas se preocupa por la preparación y capacitación de sus docentes (MINEDU, 2020).

En el presente capítulo, se realizará una recopilación de diversos antecedentes de fuentes primarias y secundarias (nivel internacional, nacional y local), que se encuentren relacionadas con las variables seleccionadas: Calidad de servicio e Infraestructura educativos, asimismo, se tomó en cuenta las dimensiones e indicadores de la investigación, con la finalidad de comprobar la hipótesis que se ha planteado.

En primer lugar, como se menciona en los párrafos anteriores existen diversas entidades que se encargan de monitorear los avances y mejoras de las instituciones públicas, asimismo, empresas e inversionistas que brindar un capital determinado para poder realizar los cambios que sean necesarios con la finalidad de poder brindarle a los estudiantes espacios adecuados en los que su educación sea didáctica, lo cual les brindara tener un mejor aprendizaje en un corto periodo de tiempo, notando así, mejoras en el sistema educativo.

Podemos notar a nivel mundial, que los países que más presentan problemas con su infraestructura y/o calidad de servicio son aquellos que tienen diferencias bélicas, desigualdad económica y problemas de inversión, entre ellos tenemos a Haití, a pesar de que el 81% de las escuelas que hay son privadas, el 31% desarrolla clases en las iglesias, el 13% en casa y 4% no estudian. Las escuelas públicas en Haití a menudo carecen de recursos y están en mal estado, sus instalaciones son deficientes, y se pueden observar techos agrietados y paredes dañadas, además,

no tienen acceso a servicios básicos como agua corriente y electricidad, lo cual hace que carezcan de materiales educativos adecuados, como libros de texto, y muchos maestros no están adecuadamente capacitados o no reciben salarios adecuados (PNUD, 2020).

Por otro lado, las instituciones públicas de educación en México, especialmente las escuelas primarias y secundarias, a menudo enfrentan desafíos en la infraestructura y la calidad del servicio educativo, las escuelas rurales y de bajos ingresos a menudo tienen recursos limitados y pueden carecer de materiales de enseñanza adecuados y tecnología moderna lo cual hace que los estudiantes no tengan un adecuado desarrollo en sus clases (ONU, 2021).

Por otro lado, las escuelas públicas en Honduras a menudo tienen aulas deterioradas y falta de mantenimiento. También hay una falta de servicios básicos como agua potable y electricidad en algunas escuelas. Además, muchas escuelas no tienen suficientes recursos educativos, como libros de texto, materiales de enseñanza y equipos de tecnología, además muchos maestros no están adecuadamente capacitados o no tienen suficiente experiencia y estas escuelas suelen tener una tasa alta de deserción escolar y un bajo nivel de rendimiento académico y muchos de los estudiantes enfrentar barreras para la educación, como la falta de acceso a transporte o la necesidad de trabajar para ayudar a sus familias (PNUD,2020).

De esta manera, el Banco Mundial (2022) en su informe titulado “Investing in Learning: School Infrastructure in Low- and Middle-Income Countries”, se puede observar que se centra específicamente en la infraestructura escolar, en la cual se realiza una recolección de información sobre la calidad de la infraestructura escolar y cómo afecta la educación de los estudiantes, se ha identificado que el 30% de las estructuras de las instituciones públicas de los países bajos no se han podido refaccionar debido a que no existe una adecuada gestión, asimismo, el 20% de ellas se encontraban en proyecto pero no fueron ejecutados por la falta de personal.



A nivel internacional, Kham (2018) estableció examinar la relación entre variables en escuelas primarias rurales en Camboya. La investigación es de diseño cuantitativo y experimental, se implementó encuestas y pruebas estandarizadas de matemáticas y khmer a 250 estudiantes. Los resultados indican, que la calidad del edificio y mobiliario, tienen relación con el rendimiento académico. Se concluye que es necesario invertir en la infraestructura de las escuelas, ya que, los estudiantes tienen buenos resultados.

De esta manera, Hernández (2018) se plantea como objetivo examinar cómo la infraestructura escolar, medida a través de la presencia de servicios básicos como agua, electricidad y saneamiento, afecta el desempeño académico de los estudiantes en estas dos áreas. Es de diseño experimental y cuantitativo. Los resultados indican que la infraestructura escolar tiene un efecto positivo en el aprendizaje de matemáticas y lectura, especialmente en escuelas de áreas urbanas y de alta marginación. El autor concluye que la mejora de la infraestructura escolar es esencial para mejorar la calidad de la educación en México, especialmente en las zonas más marginadas del país.

Abdelfattah, A. (2020) se plantea como objetivo realizar una revisión de literatura que analiza la relación entre la infraestructura escolar y los resultados educativos en países en desarrollo. Se examinan estudios empíricos de diferentes países en desarrollo que evalúan la relación entre la infraestructura escolar (incluyendo la calidad del edificio, el mobiliario, los servicios sanitarios, las instalaciones deportivas, etc.) y los resultados educativos (incluyendo el rendimiento académico, la asistencia escolar, etc. que una infraestructura escolar adecuada puede tener un impacto positivo en los resultados educativos, y se identifican factores que pueden mejorar la calidad de la infraestructura escolar, como la inversión adecuada en el mantenimiento y la construcción de edificios escolares.

Según lo mencionado en el estudio de Wilker (2020) se examinó la relación entre la infraestructura escolar y los resultados educativos en América Latina. Fue cuantitativo, en la que se realizó una revisión de literatura de los últimos 20 años. La investigación indica que la infraestructura escolar mejora el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Se concluye que la infraestructura escolar desempeña un papel importante en la mejora de los resultados educativos. Es importante tener en cuenta que la calidad de la infraestructura escolar puede influir en diferentes aspectos del proceso educativo, como el ambiente de aprendizaje, la disponibilidad de recursos y la comodidad de los estudiantes. Estos factores pueden afectar la motivación, la participación y el rendimiento académico.

Para concluir, la investigación de Nurfitriani (2020) examina la relación entre la infraestructura escolar y los resultados educativos en Indonesia. El estudio utiliza un análisis de datos de panel que involucra un conjunto de datos de escuelas en el país, con el objetivo de investigar la correlación entre la infraestructura escolar y el rendimiento académico de los estudiantes en matemáticas y ciencias. Los hallazgos revelan que las características de la infraestructura escolar, como la cantidad y calidad de las aulas, la provisión de agua y electricidad, y la disponibilidad de libros de texto y material didáctico, están significativamente relacionadas con el rendimiento académico de los estudiantes.

A nivel nacional, Bautista & Zagaceta (2019) se planeó analizar la relación entre la infraestructura educativa y la calidad del aprendizaje en el Perú, a partir de un estudio de casos en tres escuelas de educación primaria ubicadas en la región de Lima. Tuvo un diseño mixto, en la que se aplicó encuestas y entrevistas a docentes y directores de escuela. Notando que las condiciones de infraestructura escolar varían significativamente entre las escuelas estudiadas, y que estas condiciones están relacionadas con la calidad del aprendizaje. Se concluye que existe una necesidad de mejorar la gestión y liderazgo de los directores de escuela para lograr un impacto positivo en la calidad del aprendizaje.

Debido a esto, el Ministerio de Educación del Perú, estableció Las Normas Técnicas sobre Infraestructura Educativa, las cuales fueron desarrolladas a través de un proceso participativo y publicadas mediante la Resolución Ministerial N° 548-2017-MINEDU, con el objetivo de establecer los requisitos mínimos para la construcción, remodelación y equipamiento de las instituciones educativas públicas y privadas en el Perú (MINEDU, 2020).

Estas normas establecen las condiciones mínimas de habitabilidad, seguridad y accesibilidad de las instalaciones educativas, así como los criterios técnicos para la distribución y organización de los espacios, la ventilación, la iluminación, el saneamiento y la prevención de riesgos. Además, establecen los requisitos para el equipamiento de las aulas y las áreas de servicio, como bibliotecas, laboratorios, talleres, entre otros, con el objetivo de garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes.

Por su parte, Mendoza & Arboleda. (2019) se planteó analizar la relación entre la infraestructura y la calidad educativa en la educación básica de la región Lambayeque en Perú. La investigación se basa en un enfoque cuantitativo y se aplicó una encuesta a 416 docentes y directores de 208 instituciones educativas. Los resultados muestran que la infraestructura física y la infraestructura tecnológica son las dimensiones mejor evaluadas por los docentes y directores, mientras que la infraestructura energética y la infraestructura financiera son las peor evaluadas. En conclusión, se resalta la importancia de mejorar la infraestructura para mejorar el rendimiento académico.

Además, Condorhuaman (2021) tuvo como objetivo principal desarrollar un proyecto de diseño de infraestructura educativa que integre espacios comunes en las escuelas primarias y secundarias de la región de Cusco. Tuvo un diseño cuantitativo y experimental, tomando en cuenta 120 escuelas. En sus resultados muestra que se puede mejorar la calidad de la educación mediante la creación de espacios comunes en las escuelas, como bibliotecas, salas de computación y áreas

recreativas. Se concluye que el proyecto propuesto brindara mejoras en Alto Qosqo para mejorar la calidad de la educación y contribuir al desarrollo de la comunidad.

El Congreso de la República del Perú, en el año 2012 promulgó la Ley de la Reforma Magisterial que fue establecida, a través de la Ley N° 29944. Esta ley fue creada con el objetivo de mejorar la calidad de la educación en el país, a través de la implementación de una nueva política de desarrollo profesional docente, que incluye la formación, selección, ingreso, evaluación, capacitación, remuneración y beneficios de los docentes del sector público. Además, establece la obligación de los docentes de garantizar una educación de calidad y una infraestructura adecuada en las instituciones educativas.

De igual forma, Astete (2021) tuvo como objetivo analizar la relación entre la infraestructura escolar y la calidad educativa en la región de La Libertad. Se realizó a partir de un análisis de datos secundarios de la evaluación censal de estudiantes (ECE) y de entrevistas realizadas. Los resultados muestran que la infraestructura escolar es un factor importante para la calidad educativa en la región. Concluyendo, que las escuelas con mejores condiciones de infraestructura, como aulas adecuadas y equipamiento básico, tienden a tener mejores resultados en la ECE (23)

Según el estudio realizado por Guzmán (2020) el objetivo fue analizar la relación entre el servicio y calidad educativa de una institución pública ubicada en Lima Este. Este estudio adoptó un enfoque experimental de nivel descriptivo, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal, en el cual se administraron encuestas a los estudiantes. Se muestra que la calidad del servicio educativo es aceptable. En conclusión, el estudio resalta la importancia de llevar a cabo evaluaciones regulares de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Estas evaluaciones proporcionan información valiosa para realizar mejoras continuas en la educación de las instituciones educativas públicas. Es esencial atender las necesidades de los estudiantes y garantizar un entorno educativo óptimo que promueva el aprendizaje y la satisfacción de todos los estudiantes.

Con esto podemos notar que, muchas escuelas en América Latina presentan infraestructuras precarias y en mal estado. Aulas sobrepobladas, techos que gotean, instalaciones eléctricas deficientes y falta de espacios recreativos adecuados son algunas de las condiciones físicas que afectan el entorno de aprendizaje. Esta falta de inversión en infraestructura educativa limita las oportunidades de enseñanza y aprendizaje, afectando la calidad de la educación.

Asimismo, como menciona la Unión Europea, la calidad de la enseñanza es fundamental para el desarrollo educativo de los estudiantes. Sin embargo, en muchos países de América Latina, la falta de capacitación docente adecuada y la alta rotación de maestros afectan la calidad de la enseñanza. Esto se refleja en la falta de actualización pedagógica, métodos de enseñanza tradicionales y dificultades para adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes (UE, 2021).

Por otro lado, el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, menciona que la falta de inversión adecuada en educación por parte de los gobiernos es otro factor que contribuye al deterioro de la infraestructura y calidad de servicio educativa. La insuficiente asignación de recursos para la educación impide realizar mejoras necesarias en la infraestructura escolar, la capacitación docente y la adquisición de recursos educativos adecuados (FEDER, 2020).

Asimismo, la falta de capacitación y desarrollo profesional de los docentes es otro factor que afecta la calidad de servicio educativa en Perú. Muchos maestros no reciben una formación continua que les permita actualizar sus habilidades pedagógicas y adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes. Esto repercute en la calidad de la enseñanza y en la capacidad de brindar una educación de calidad (UGEL, 2021).

Cabe resaltar que, los organismos encargados de regularizar y velar por el bienestar de los estudiantes, en el año 2021 brindaron diversos planes estratégicos, que están siendo ejecutados, según las cifras brindadas por el Ministerio de Educación, ha logrado notar que las escuelas públicas han recibido el 100% de las

inversiones propuestas y las obras que se establecieron, se encuentran en un 70,5%, teniendo en cuenta que aún se tiene un periodo de un año para poder completarlas (MINEDU, 2021).

En primer lugar, el plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación al 2024: Este plan establece las políticas y estrategias para mejorar la calidad de la educación en el país en el periodo 2021-2024. Se busca garantizar una educación inclusiva y de calidad para los estudiantes, mejorando la infraestructura y equipamiento de las instituciones educativas (PESME, 2021).

Por otro lado, el Plan Nacional de Infraestructura Educativa que se plantea ejecutar en el año 2025, se establece metas y estrategias para mejorar la infraestructura educativa en el país en el periodo 2021-2025. Lo que se busca es ofrecer una adecuada calidad a los estudiantes, garantizando su acceso.

Con esto podemos notar que, existen marcadas disparidades en la infraestructura educativa entre las zonas urbanas y rurales de Perú. Como menciona el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, en las ciudades principales se pueden encontrar escuelas con mejores instalaciones, en áreas rurales y comunidades alejadas, la infraestructura suele ser precaria, con escuelas improvisadas y falta de acceso a servicios básicos como agua potable y electricidad. Estas desigualdades regionales limitan el acceso a una educación de calidad para los estudiantes que residen en áreas rurales (PRONIED, 2020).

El deterioro de la infraestructura y la calidad de servicio educativa es un desafío persistente en muchas regiones del mundo, incluyendo América Latina y otros países en desarrollo. Este deterioro se manifiesta en diversas formas y tiene un impacto significativo en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Guzmán, 2020).

En cuanto a la infraestructura, muchas escuelas presentan condiciones precarias, como aulas sobrepobladas, techos filtrantes, falta de mobiliario adecuado y carencia de espacios recreativos. Condorhuaman (2021) menciona que estas

condiciones físicas deficientes dificultan el desarrollo de un ambiente propicio para el aprendizaje y pueden poner en riesgo la seguridad y bienestar de los estudiantes.

En términos de calidad de servicio educativa, existen múltiples factores que contribuyen a su deterioro. La falta de recursos educativos, como libros de texto actualizados, material didáctico y equipos tecnológicos, limita las oportunidades de aprendizaje y la implementación de métodos pedagógicos innovadores. Asimismo, la capacitación docente insuficiente y la alta rotación de maestros afectan la calidad de la enseñanza, ya que los docentes pueden carecer de las habilidades y conocimientos necesarios para brindar una educación de calidad (Wilker, 2020).

La ONU (2020) menciona que estos problemas de infraestructura y calidad de servicio educativa generan desigualdades y exclusiones. Las comunidades más pobres y marginadas son las más afectadas, ya que enfrentan mayores dificultades para acceder a una educación de calidad. Esto perpetúa las brechas educativas y amplía la desigualdad social.

Para abordar estos desafíos, es fundamental que los gobiernos y las organizaciones educativas inviertan en la mejora de la infraestructura escolar, la capacitación y retención de docentes, así como en la adquisición de recursos educativos adecuados. Asimismo, es importante promover la participación de la comunidad educativa y la implementación de políticas inclusivas que aseguren que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades de aprendizaje, independientemente de su origen socioeconómico o ubicación geográfica (Kham, 2018).

En resumen, el deterioro de la infraestructura y calidad de servicio educativa es un desafío que afecta negativamente el proceso educativo en muchas partes del mundo. La falta de recursos, condiciones físicas deficientes y la falta de capacitación docente contribuyen a la desigualdad y limitan las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes. Abordar estos problemas requiere una inversión significativa en infraestructura educativa, formación docente y políticas inclusivas que garanticen una educación de calidad para todos los estudiantes.

Asimismo, se implementarán bases teóricas como la infraestructura física de las instituciones educativas juega un papel crucial en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según la teoría de la ecología del aprendizaje, propuesta por Urie Bronfenbrenner (2020) el entorno físico, incluyendo la infraestructura escolar, puede influir en el desarrollo y bienestar de los estudiantes. Una infraestructura adecuada y segura, con espacios adecuados para el juego, la interacción y el aprendizaje, contribuye a un entorno educativo propicio.

Por otro lado, la calidad de servicio educativo se refiere a la capacidad de las instituciones para brindar una educación de calidad a los estudiantes. En este sentido, el modelo de calidad educativa de Donabedian se utiliza ampliamente para evaluar la calidad de los servicios educativos. El modelo se basa en tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado. La estructura se refiere a los recursos disponibles, incluyendo la infraestructura y los materiales educativos. Según Martínez (2021) el proceso se refiere a las prácticas pedagógicas y la interacción entre docentes y estudiantes. El resultado se refiere al logro de los objetivos educativos y el desarrollo integral de los estudiantes.

Asimismo, la inclusión educativa se basa en la idea de brindar igualdad de oportunidades de aprendizaje para todos los estudiantes, independientemente de sus características o necesidades individuales. Según la teoría de la justicia social de Rawls, J (1971) todas las personas deben tener acceso a los recursos y oportunidades necesarios para desarrollar su potencial. En el contexto de la educación inicial, esto implica garantizar que las instituciones públicas de San Juan de Miraflores sean inclusivas y estén equipadas para atender las necesidades de todos los niños, incluidos aquellos con discapacidades o en situaciones de vulnerabilidad.

Finalmente, la participación de la comunidad: La participación de la comunidad es esencial para mejorar la infraestructura y calidad de servicio educativo en las instituciones públicas. Según la teoría del capital social, una comunidad fuerte y cohesionada puede generar recursos y apoyo para mejorar las



condiciones educativas. Por lo tanto, Carrasco (2020), esto es fomentar la participación activa de padres, docentes, autoridades locales y otros actores comunitarios puede ayudar a identificar necesidades, promover la rendición de cuentas y movilizar recursos para mejorar la infraestructura y calidad de servicio educativo en San Juan de Miraflores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que, se centra en la adquisición de nuevos conocimientos, la formulación de teorías y la búsqueda de relaciones causales entre variables. Estas se enfocan en obtener un entendimiento profundo de un tema específico, los resultados de estas investigaciones pueden servir como base para futuras investigaciones aplicadas y contribuir al desarrollo de teorías científicas. Según Álvarez (2020) la investigación básica se enfoca en explorar preguntas científicas, probar hipótesis y descubrir principios universales, sin la necesidad de generar una aplicación o producto final tangible.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental, según Gutiérrez (2020) es un tipo de estudio en el que el investigador no manipula directamente las variables de interés ni controla las condiciones en las que se lleva a cabo el estudio. En lugar de eso, el investigador observa y analiza fenómenos o situaciones que ocurren de forma natural, recopilando datos sin intervenir en ellos.

Además, Arriola (2020) En una investigación no experimental, es el estudio de fenómenos tal como ocurren naturalmente, sin intervención ni manipulación deliberada por parte del investigador. Los datos se recopilan a través de métodos como encuestas, análisis de contenido, estudios de casos o análisis de datos existentes, es decir, se observa y mide las variables tal como ocurren naturalmente, sin manipularlas.

Asimismo, es de corte transversal, como Ramírez (2020) describe este tipo de estudio permite obtener una instantánea de la situación en un momento determinado y proporciona información sobre la presencia y la distribución de las variables de interés en la población estudiada. Sin embargo, dado que se recopilan datos en un solo momento, no permite establecer relaciones causales ni analizar

cambios o evoluciones a lo largo del tiempo. Con este tipo de investigación se podrá obtener datos rápidos y representativos sobre la infraestructura y calidad de servicio educativo de estas instituciones.

Por último, tiene un enfoque de nivel relacional, según Kuder (2021) este nivel de investigación es un tipo de estudio que se enfoca en analizar las relaciones o vínculos entre diferentes variables, fenómenos o constructos. A diferencia de otros enfoques de investigación que se centran en variables individuales, la investigación de nivel relacional busca comprender la forma en que estas variables se interrelacionan entre sí y cómo influyen mutuamente.

### **3.2. Variable y operacionalización**

Oyola (2021) define una variable como una unidad que puede ser medida o identificada y que tiene la capacidad de variar o ser modificada. Estas variables permiten el análisis y la comparación de datos en busca de relaciones o efectos.

Nerida y Velázquez (2021) afirman que una variable es una representación abstracta de un concepto que puede asumir diferentes valores y cuya manipulación o medición es fundamental para el desarrollo de la investigación y la obtención de resultados.

Cabe mencionar que, una variable es una entidad que puede influir en los resultados de una investigación. Puede ser una característica de los participantes, un factor ambiental, una condición experimental o cualquier otro elemento relevante para el estudio.

Además, Mendoza y Rangel (2022) afirman que una variable se define como una unidad que puede ser medida o identificada y que tiene la capacidad de variar o ser modificada. Estas variables permiten el análisis y la comparación de datos en busca de relaciones o efectos.

Asimismo, Arroyo (2022) menciona que la definición conceptual de una variable se refiere a la descripción teórica o abstracta de la característica o concepto que se pretende medir, observar o manipular en un estudio de investigación. Esta definición establece el significado y la naturaleza de la variable dentro del contexto del estudio, proporcionando una comprensión clara de su alcance y propósito.

Por otro lado, Ramos (2021) menciona que una definición operacional es una descripción detallada y concreta de cómo se medirá, observará o manipulará una variable en un estudio de investigación. Establece los procedimientos específicos y los criterios que se utilizarán para cuantificar o cualificar una variable, convirtiendo el concepto abstracto en una medida o indicador observable y medible.

En el proyecto se implementarán dos variables:

Para empezar, tenemos la calidad de servicio educativo, que se define de manera conceptual como la medida en que el servicio proporcionado por una organización que satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios. Dentro de su definición operacional tenemos que, la calidad de servicios se refiere a la atención proporcionada por las Instituciones Públicas de Educación Inicial en el distrito de S.J.M, que satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios, por el cual se empleará un cuestionario y entrevistas que permitirán las dimensiones de la fiabilidad, empatía y responsabilidad.

Asimismo, se tomará en cuenta la variable, la infraestructura educativa, se define de manera conceptual como las instalaciones físicas y estructuras necesarias para el funcionamiento de una organización, una comunidad o una sociedad en general. Su definición operacional se refiere a las instalaciones físicas y estructuras necesarias que deben tener las Instituciones Públicas de Educación Básica Regular del distrito de S.J.M, para el adecuado funcionamiento, por el cual se empleará un cuestionario y entrevistas que permitirán medir las dimensiones de la fiabilidad, empatía y responsabilidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Hernández (2021) se refiere al conjunto de individuos, objetos, eventos o cualquier otra cosa que se somete a estudio, la población en este estudio serían todas las instituciones públicas de educación inicial ubicadas en el distrito S.J.M en el año 2023. De esta manera, la población estará conformada por un total de 52 Instituciones educativas públicas, en las cuales se tiene una población total de 52 directivos y 436 docentes.

#### **Criterios de inclusión**

- Instituciones educativas que pertenezcan al ámbito público.
- Instituciones que brinden servicio de educación inicial en el distrito de San Juan de Miraflores.
- Se considerarán únicamente las instituciones que estén funcionando durante el año académico 2023.
- Se incluirán aquellas instituciones que cuenten con una infraestructura física destinada a la educación inicial, como aulas, espacios recreativos y áreas verdes.

#### **Criterios de exclusión**

- Se excluirán las instituciones educativas de carácter privado.
- Instituciones públicas que no ofrezcan servicios específicos de educación inicial.
- Instituciones que no estén funcionando durante el año académico 2023.
- Se excluirán las instituciones que no cuenten con la infraestructura física necesaria para brindar educación inicial, como aulas, espacios recreativos y áreas verdes.
- Se excluirán las instituciones que no cumplan con estándares mínimos de calidad en el servicio educativo.

### **3.3.2 Muestra**

Hair (2022) comenta que la muestra es un subconjunto representativo de individuos o elementos seleccionados de una población con el fin de realizar una investigación o estudio. Dentro de la investigación, se tomó un total de 92 participantes, 12 directivos y 80 docentes de instituciones públicas de educación inicial ubicadas en el distrito S.J.M.

### **3.3.3 Muestreo**

Para obtener una muestra representativa, se emplea la técnica del muestreo. En este estudio específico, se utilizó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Este enfoque implica seleccionar una muestra de manera aleatoria mediante el uso de números aleatorios, asegurando que todos los elementos o individuos dentro de la muestra tengan igual oportunidad de ser elegidos. Por consiguiente, este método de muestreo se considera el más efectivo para obtener una muestra que refleje fielmente a una población, especialmente cuando el tamaño de la población no es excesivamente grande, como es el caso de este estudio en particular (Otzen y Manterola, p. 123). Los participantes fueron identificados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, tal como se demuestra en el anexo 4.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Según Piérola (2019) una unidad de análisis se refiere a la entidad o elemento específico que constituye el objeto de estudio y análisis. Es la unidad fundamental sobre la cual se recopilan datos y se realizan inferencias o generalizaciones. Dependiendo de la naturaleza de la investigación y los objetivos planteados, la unidad de análisis puede variar, pudiendo ser individuos, grupos, organizaciones, eventos o textos.

En el presente trabajo la unidad de análisis, serán las instituciones públicas de educación inicial ubicadas en el distrito S.J.M. Es decir, la investigación

se enfocará en analizar la infraestructura y la calidad de servicio educativo en las instituciones públicas de educación inicial de ese distrito en particular.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Cabrera (2020) la recolección de datos en una investigación es el proceso de recopilar información relevante y necesaria para responder a las preguntas de investigación o para alcanzar los objetivos planteados en un estudio. Es una etapa fundamental en el proceso de investigación, ya que los datos recopilados serán la base para el análisis y la obtención de resultados.

Por otro lado, Arriola (2021) menciona que la recolección de datos en una investigación es el proceso de recopilar información relevante y necesaria para responder a las preguntas de investigación o para alcanzar los objetivos planteados en un estudio. Es una etapa fundamental en el proceso de investigación, ya que los datos recopilados serán la base para el análisis y la obtención de resultados.

Al implementar este estadístico en el instrumento, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 1 Casos evaluados**

		N	%
CASOS	Válido	92	100
	Excluido	0	0
	Total	92	100

*Nota: Elaboración propia*

Para poder hallar la confiabilidad de los instrumentos implementados en la tesis titulada “Infraestructura y calidad de servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023”, se implementó el Alfa de Crombach. Según Ramírez (2021) El alfa de Crombach se calcula mediante el análisis de la correlación entre los ítems de la escala. Mide la consistencia interna, es decir, la medida en que los ítems miden de manera conjunta el mismo constructo o característica que se está evaluando. El coeficiente alfa varía de 0 a 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna.

**Tabla 2 Fiabilidad de la variable Infraestructura educativa**

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,91	18

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:** En las tablas anteriores se implementa el estadístico de Alfa de Crombach, con la finalidad de poder conocer la fiabilidad del instrumento, en el cual se obtuvo 0,91 lo cual representa una excelente confiabilidad, es decir, los 18 elementos implementados en el instrumento cumplen con las características que brinden una fiabilidad a la variable estudiada.

**Tabla 3 Confiabilidad de la calidad de servicio**

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,94	21

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:** En las tablas anteriores se implementa el estadístico de Alfa de Cronbach, con la finalidad de poder conocer la fiabilidad del instrumento, en el cual se obtuvo 0,94 lo cual representa una excelente confiabilidad, es decir, los 21 elementos implementados en el instrumento cumplen con las características que brinden una fiabilidad a la variable estudiada.

**Tabla 4 Caso evaluados en la investigación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	40	43.5	43.5%	43.5%
	Aceptable	20	21.7	21.7%	65.2%
	Buena	25	27.2	27.20%	92.4%
	Excelente	7	7.6	7.60%	100.0%
	Total	92	100.0	100	

*Nota: Elaboración propia*



### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se realizará una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial. Luego, se seleccionará una muestra representativa de instituciones públicas de educación inicial del distrito de San Juan de Miraflores utilizando un muestreo aleatorio. Para recopilar datos cuantitativos, se aplicarán cuestionarios estructurados a directores y docentes, enfocados en aspectos como las condiciones físicas de las instalaciones, la disponibilidad de recursos y la satisfacción con el servicio educativo. Además, se realizarán visitas a las instituciones para realizar observaciones directas de las instalaciones y recursos disponibles.

Luego de ello, se procederá a enviar la carta de autorización para realizar la investigación emitida por la Universidad Cesar Vallejo a los colegios que formarán parte de la investigación. Esta carta explicará detalladamente la finalidad y objetivos del estudio. Una vez obtenidos los permisos, se procederá a realizar las encuestas establecidas en el proyecto. Después de tener los datos mediante las encuestas, se coordinará con los directores de los colegios una fecha exacta para llevar a cabo los instrumentos de medición seleccionados en el proyecto, para proceder a realizar el análisis correspondiente. Finalmente, los datos recopilados serán analizados utilizando análisis estadísticos descriptivos para los datos cuantitativos. Los resultados obtenidos se interpretarán en relación con los objetivos planteados y se elaborarán recomendaciones específicas para mejorar la infraestructura y la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas de educación inicial del distrito San Juan de Miraflores.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se han implementado cuestionarios con la finalidad de conocer la infraestructura y la calidad de servicio de las instituciones públicas de San Juan de Miraflores, los resultados que se obtenga mediante la aplicación de estos serán mediante tablas en las que se evaluarán las dimensiones e indicadores.

Para contrastar las hipótesis, se utilizará el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall este coeficiente tiene en cuenta los pares de observaciones que tienen el mismo orden relativo en ambas variables y los pares que tienen el mismo orden relativo en una variable, pero un orden diferente en la otra. De esta manera, Tau-b corrige la influencia de los empates en la estimación de la correlación. -1: Indica una correlación perfectamente negativa entre las variables ordinales, 0: Indica que no hay correlación entre las variables y 1: Indica una correlación perfectamente positiva entre las variables ordinales.

Luego de obtener la información de los cuestionarios y comprobar la correlación de las hipótesis, a continuación, se realizó el procesamiento y análisis será realizado mediante el software estadístico SPSS 27. En este programa, se hallaron las pruebas de normalidad e hipótesis, asimismo, se generó informes con gráficos y tablas de resultados. Se aplicó el coeficiente de correlación por Tau-b de Kendall, para poder conocer la aceptación y/o relación de las variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se tomarán en cuenta diversos criterios nacionales e internacionales entre ellos tenemos el consentimiento informado, de esta manera a los participantes de la investigación (directores, docentes y personal), se les explica de manera clara los objetivos, procedimientos y posibles riesgos de la investigación. Por otro lado, se implementa la confidencialidad y anonimato, el cual se refiere al ser cuidadosos con la información recolectada y proteger la identidad del participante, utilizando códigos o identificadores en lugar de nombres reales en los informes y análisis. Asimismo, se implementa la privacidad, que hace referencia a respetar la privacidad de los participantes y asegurarse de que los datos personales se utilicen únicamente con fines de investigación, sin divulgarlos a terceros sin el

consentimiento explícito de los participantes. Asimismo, se implementa el principio de la beneficencia, el que se refiere a que la investigación beneficiara a los participantes y a la comunidad educativa en general, brindando información relevante que ayude a mejorar los aspectos estudiados. Por consiguiente, se implementa el aspecto de no maleficencia, el cual se relaciona con evitar cualquier daño o perjuicio a los participantes de la investigación, tanto a nivel físico como emocional, y tomar las medidas necesarias para minimizar cualquier posible riesgo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 5 Distribución de la variable Infraestructura Educativa

Variable/dimensiones	Nivel (%)			
	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
Y				
Infraestructura Educativa	52%	25.00%	15.00%	8.00%
D1. áreas de psicomotricidad	35%	25.00%	20%	20%
D2. ambientes administrativos	40.00%	30.00%	10.00%	20%
D3. instalaciones de servicios	38%	25.00%	27.00%	10%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes

*Interpretación.* En la tabla 5, se brinda información en relación a la variable infraestructura educativa, el 52% de los participantes consideran que esta es deficiente, el 25% que es aceptable, el 15% está de acuerdo con que es buena y solo el 8% es excelente. Por otro lado, en relación con las dimensiones consideradas en la investigación, el 35% menciona que las áreas de psicomotricidad es deficiente, sin embargo, el 25% concuerda que es aceptable, por otro lado, el 15% menciona que es buena y solo el 8% es excelente, asimismo, en la evaluación de los ambientes administrativos, se menciona que el 35% de los participantes consideran que estos espacios son deficientes y el 25% aceptable, finalmente, en las instalaciones de servicio, el 38% de los encuestados considera que esos son deficientes y solo el 10% de ellos es excelente.

*Tabla 6 Distribución de la variable Calidad de Servicio Educativo*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Deficiente	Buena	Excelente
<b>X</b>			
Calidad de servicio	53%	32.00%	15.00%
D1. tangibilidad	42%	35%	23%
D2. calidad de respuesta	58.00%	20.00%	22%
D3. empatía	62%	25.00%	13%

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

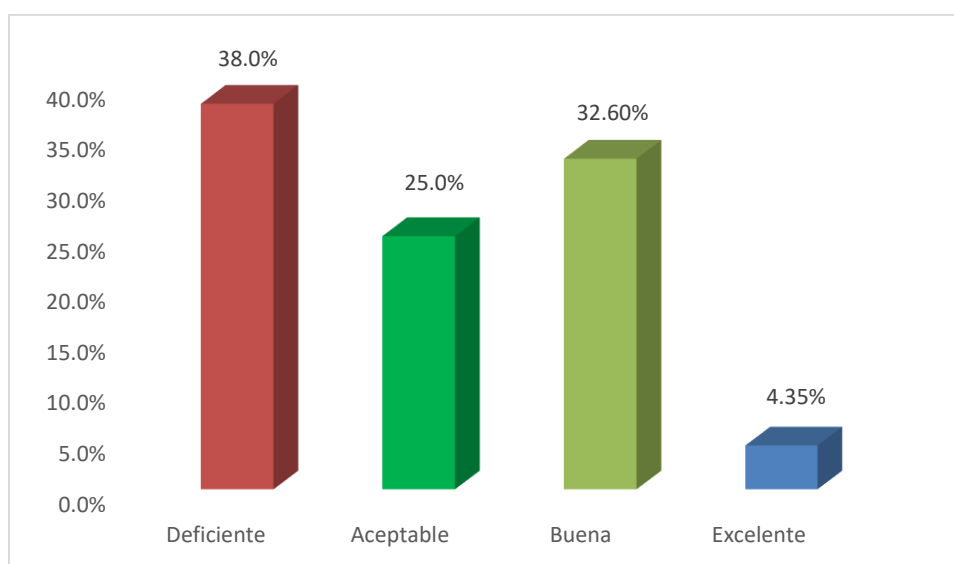
*Interpretación.* En la tabla 6, se realiza la recopilación de las respuestas obtenidas en el cuestionario, se puede notar que en relación a la variable calidad de servicio, el 53% considera que este es deficiente, el 32% menciona que se tiene una buena calidad y solo el 15% una excelente calidad de servicio. En base a la recopilación de la información obtenida de las dimensiones, se puede notar que, en relación a la tangibilidad el 42% considera que la calidad es deficiente, el 58% considera que la calidad de respuesta es deficiente y el 62% concuerda que existe una empatía deficiente relacionada a esta dimensión, además, el 35% menciona que, la tangibilidad es buena y solo el 15% menciona que es excelente, asimismo, el 20% menciona que la calidad de respuesta es buena, finalmente el 25% de los encuestados comenta que la empatía en relación a la calidad de servicio es buena.

*Tabla 7 Distribución de frecuencias para la dimensión áreas de psicomotricidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	35	38.0	38.0%	38.0%
	Aceptable	23	25.0	25.0%	63.0%
	Buena	30	32.6	32.60%	95.6%
	Excelente	4	4.35	4.35%	100.0%
	Total	92	100.0	100	

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

*Figura 1 Distribución de las frecuencias para la dimensión áreas de psicomotricidad*



*Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 7*

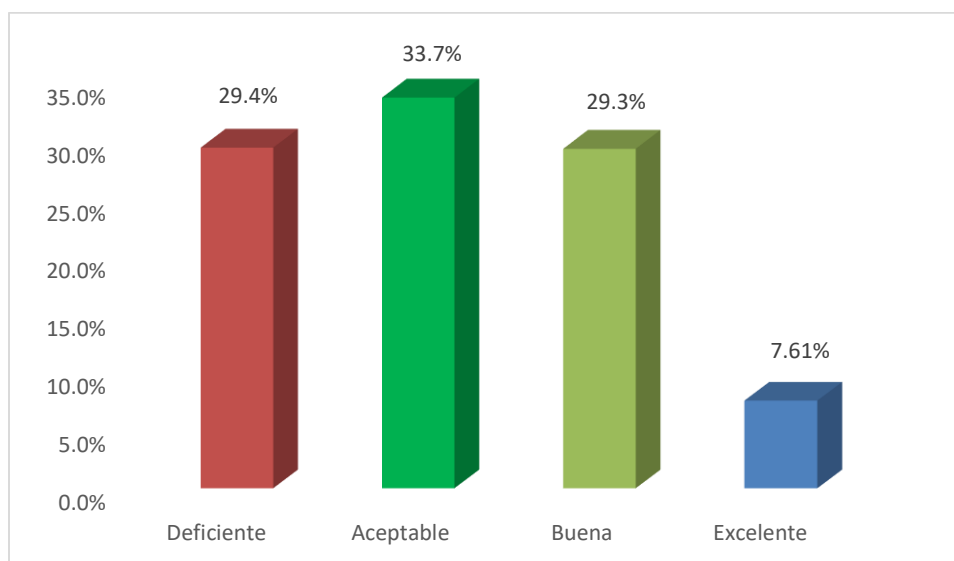
**Interpretación.** En la figura 1, se evalúa la dimensión relacionadas a las áreas de psicomotricidad, se pudo observar que, el 38% (35) de los participantes considera que la infraestructura de este es deficiente, por otro lado, el 25% (23) comenta que estos espacios se encuentran en condiciones aceptables, además, el 32,6% (30) considera que las áreas están en buena calidad y solo el 4,35% (4) menciona que estos espacios están en excelente calidad.

*Tabla 8 Distribución de frecuencias para la dimensión ambientes administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	27	29.3	29.4%	29.4%
	Aceptable	31	33.7	33.7%	63.1%
	Buena	27	29.3	29.3%	92.4%
	Excelente	7	7.61	7.61%	100.0%
Total		92	100.0	100	

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

*Figura 2 Distribución de las frecuencias para la dimensión ambientes administrativos*



*Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 8*

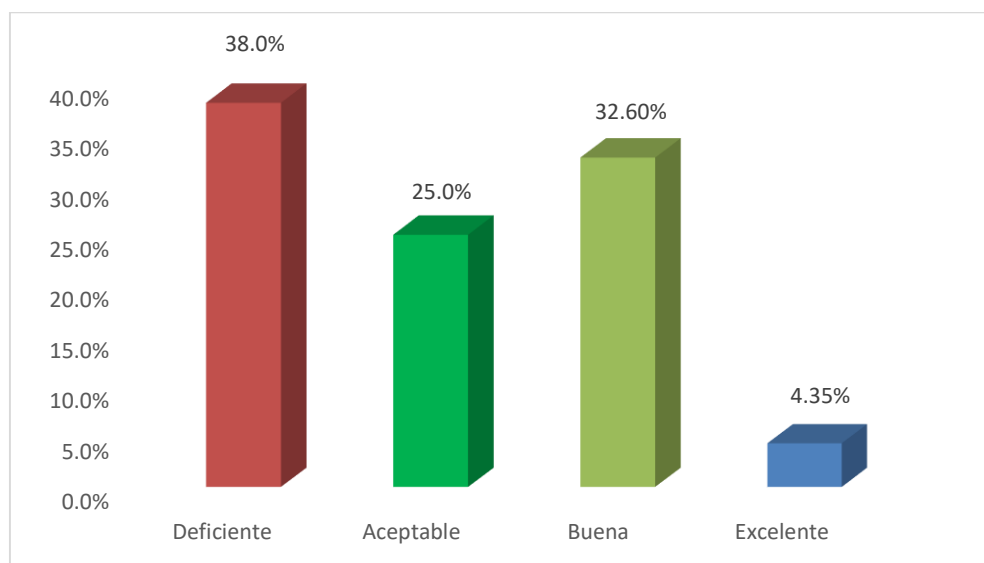
**Interpretación.** En la figura 2, se evalúa la dimensión relacionadas a las áreas de ambientes administrativos, se pudo observar que, el 29,4% (27) de los participantes considera que la infraestructura de este es deficiente, por otro lado, el 33,7% (31) comenta que estos espacios se encuentran en condiciones aceptables, además, el 29,3% (27) considera que las áreas están en buena calidad y solo el 7.61% (7) menciona que estos espacios están en excelente calidad.

*Tabla 9 Distribución de frecuencias para la dimensión instalaciones de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	35	38.0	38.0%	38.0%
	Aceptable	23	25.0	25.0%	63.0%
	Buena	30	32.6	32.60%	95.6%
	Excelente	4	4.35	4.35%	100.0%
	Total	92	100.0	100	

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

*Figura 3 Distribución de frecuencias para la dimensión instalaciones de servicios*



*Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 9*

**Interpretación.** Por último, en la figura 3, se realizó la evaluación de la dimensión de instalaciones de servicios, en la que se observó que, el 38% (35) de los participantes considera que la infraestructura de este es deficiente, por otro lado, el 25% (23) comenta que estos espacios se encuentran en condiciones aceptables, además, el 32,60% (30) considera que las áreas están en buena calidad y solo el 4,35% (4) menciona que estos espacios están en excelente calidad.

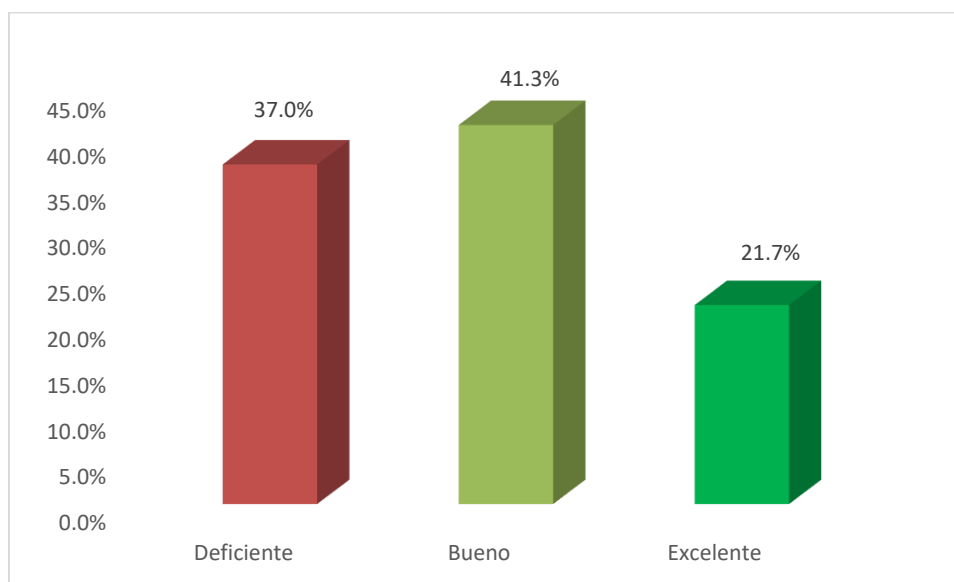


*Tabla 10 Distribución de frecuencias para la dimensión tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	34	37.0	37.0%	37.0%
	Bueno	38	41.3	41.3%	78.3%
	Excelente	20	21.7	21.7%	100.0%
	Total	92	100	100.0%	

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

*Figura 4 Distribución de frecuencias para la dimensión tangibilidad*



*Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 10*

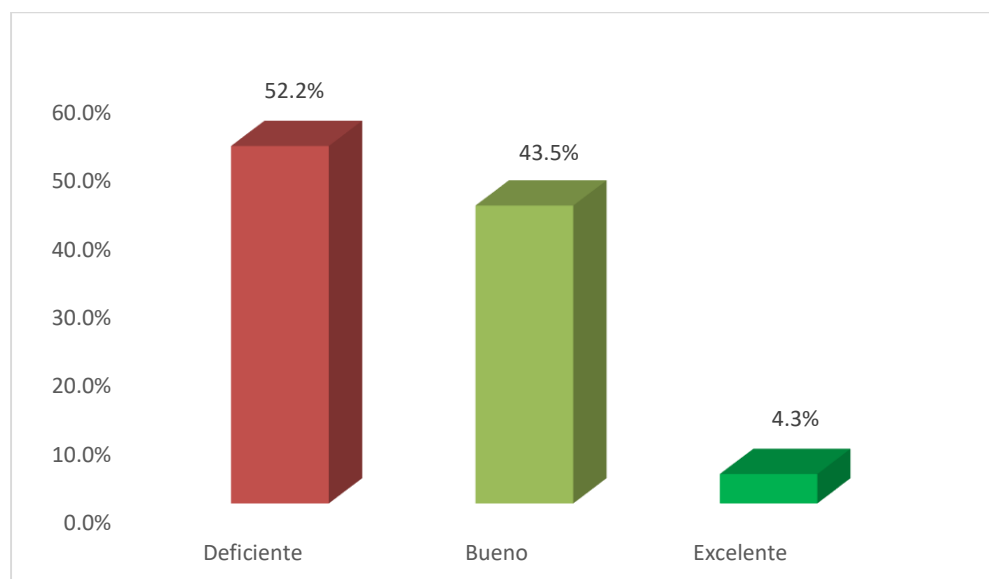
**Interpretación.** En la figura 4, se evaluó, la primera dimensión de calidad de servicio, se pudo observar que el 37% (34) de los encuestados, considera que la calidad es deficiente, el 41,3% (38), menciona que la atención brindada es buena y solo el 21,7% (20) comenta que la atención que se brinda en las instituciones públicas de inicial son excelentes.

*Tabla 11 Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	48	52.2	52.2%	52.2%
	Bueno	40	43.5	43.5%	95.7%
	Excelente	4	4.3	4.3%	100.0%
	Total	92	100	100.0%	

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes

*Figura 5 Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de respuesta*



Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 11

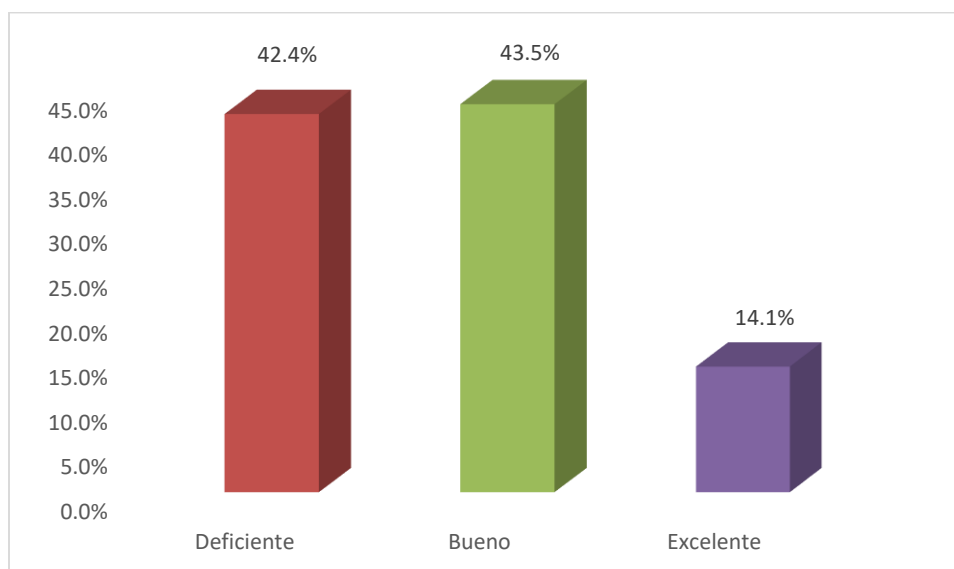
**Interpretación.** Con la evaluación de la dimensión calidad de respuesta, se pudo observar que el 52,2% (48) de los participantes consideran que la calidad de servicio es deficiente, el 43,5% (40) mencionan que la calidad es buena y el 4,3% (4) menciona que la atención es excelente por diversos aspectos.

*Tabla 12 Distribución de frecuencias para la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	39	42.4	42.4%	42.4%
	Bueno	40	43.5	43.5%	85.9%
	Excelente	13	14.1	14.1%	100.0%
	Total	92	100	100.0%	

*Nota. Resultados obtenidos del cuestionario realizado a directivos y docentes*

*Figura 6 Distribución de frecuencias para la dimensión empatía*



*Nota. Elaboración propia en relación a la tabla 12*

**Interpretación.** Finalmente, el 42,4% (39) de los participantes mencionan que la calidad es deficiente, el 43,5% (40) considera que el servicio de calidad brindado es bueno, finalmente el 14,1% (13) comenta que la atención es excelente.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre la infraestructura con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

H1. Existe relación significativa entre la infraestructura con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

*Tabla 13 Correlación mediante Tau\_b de Kendal entre de la infraestructura y la calidad de servicio educativo*

			Infraestructura educativa	Calidad de servicio
tau_b de Kendall	Infraestructura educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

*Fuente: Base de datos*

En la tabla 13, se muestra el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio e infraestructura educativa de las instituciones públicas de inicial del distrito de san juan de miraflores donde se aprecia un coeficiente Tau b de Kendall de .564, indicando que existe una correlación positiva y significativa (sig= .000). Esto significa que hay una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la infraestructura educativa en las instituciones públicas de educación inicial en el distrito de San Juan de Miraflores. Un mayor nivel de calidad de servicio está asociado con una mejor infraestructura educativa en estas instituciones.

### Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

*Tabla 14 Correlación mediante Tau\_b de Kendall de la calidad de servicio y áreas de psicomotricidad*

		Infraestructura educativa	Calidad de servicio	
tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Área de psicomotricidad	Coeficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

*Fuente: Base de datos*

Basándonos en los resultados presentados en la tabla 14, se observó una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio y áreas de psicomotricidad, según los encuestados de las instituciones públicas de inicial de San Juan De Miraflores. Se obtuvo un valor de 0.352 para el coeficiente de correlación de Kendall, lo que significa que existe una correlación positiva entre las dos variables que se están comparando.

## Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con los ambientes administrativos en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

*Tabla 15 Correlación mediante Tau\_b de Kendall de la calidad de servicio de los ambientes administrativos*

		Infraestructura educativa	Calidad de servicio
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	92	92
Ambientes administrativos	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	92	92

*Fuente: Base de datos*

Basándonos en los resultados presentados en la tabla 15, se muestra el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio en su dimensión de ambientes administrativos, donde se aprecia un coeficiente Tau b de Kendall de .505, siendo esta correlación positiva y significativa (sig= .000), es decir, a mejor calidad de servicio en su dimensión de ambientes administrativos, mejor percepción por parte de los docentes y directivos de las instituciones educativas públicas de San Juan De Miraflores.

### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023.

*Tabla 16 Correlación mediante Tau\_b de Kendall de la calidad de servicio e instalaciones de servicio*

			Infraestructura educativa	Calidad de servicio
tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Instalaciones de servicio	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

*Fuente: Base de datos*

Basándonos en los resultados presentados en la tabla 15, se observó una correlación positiva y significativa entre la percepción de las variables analizadas. El coeficiente de correlación de Kendall, Tau b, fue de 0.611, indica que a medida que la calidad de servicio en la dimensión de instalaciones de servicio mejora en la institución educativa, también mejora la percepción de esta la significancia estadística (sig=0.000) sugiere que esta relación no es simplemente el resultado del azar y tiene implicaciones importantes para la percepción general del colegio por parte de los padres.

## V. DISCUSIÓN

La educación inicial es una etapa fundamental en el desarrollo de los niños y niñas, ya que sienta las bases para su futuro aprendizaje y crecimiento. En este contexto, es crucial garantizar que las instituciones públicas de educación inicial desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de los niños en sus primeros años de vida. Estos aspectos son fundamentales para proporcionar un entorno seguro, estimulante y propicio para el aprendizaje y el crecimiento de los niños pequeños. En cuanto a la infraestructura, es necesario contar con edificios y aulas diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de los niños en edad preescolar. Estos espacios deben ser acogedores, seguros y adaptados a su tamaño y requerimientos físicos. Además, es esencial que se disponga de áreas de recreación al aire libre, como patios y jardines, donde los niños puedan jugar y desarrollar sus habilidades motoras. Por otro lado, en relación a la calidad de servicio educativo, se requiere personal docente capacitado en educación inicial. Estos educadores deben tener una sólida formación en pedagogía y habilidades específicas para atender a los niños en edad preescolar. La relación docente-alumno debe ser cercana y de apoyo, permitiendo una atención individualizada y brindando un entorno afectivo que fomente el aprendizaje y el desarrollo emocional y social de los niños.

De esta manera, se establece como objetivo general determinar en qué medida la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. Por esta razón, se implementaron dos cuestionarios a 92 personas, entre directivos y docentes, que permitieron realizar un análisis sobre la calidad de servicio y la infraestructura educativa, cada uno de estos instrumentos tenían un total de 21 y 18 preguntas respectivamente. Se pudo observar que, al aplicar el coeficiente de Tau b de Kendall se demuestra la correlación de ambas variables estudiadas.

En relación a la hipótesis general, en la que se planteó que existe relación significativa entre la infraestructura con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. Se puede observar que, el 43.5% de los participantes consideran que la infraestructura



educativa se encuentra en una calidad deficiente y el 54.3% concuerdan en que la calidad de servicio brindada en estas instituciones es deficiente. Resultados que concuerda con la investigación realizada por Kham (2018), estableció examinar la relación entre variables en escuelas primarias rurales en Camboya, en el que logra observar que una infraestructura adecuada, que incluya espacios seguros, funcionales y bien equipados, pueda favorecer un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los niños, de esta manera, se puede observar que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,520 y un valor de p de 0,000. Concluyendo que, una infraestructura deficiente, podría obstaculizar la calidad del servicio educativo y limitar las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes en esta etapa crucial de su educación. Por otro lado, Abdelfattah, A. (2020) realizó una revisión de literatura en la que analiza la relación entre la infraestructura escolar y los resultados educativos en países en desarrollo, notando así que, la infraestructura adecuada puede proporcionar un entorno físico y emocionalmente favorable, que incluya aulas espaciosas y bien iluminadas, áreas de recreación seguras y atractivas, así como recursos didácticos y tecnológicos adecuados. Concluyendo que, se espera que una infraestructura de calidad mejore la experiencia educativa de los niños, promueva la participación activa, estimule el aprendizaje y proporcione un entorno saludable y motivador, pero si a los estudiantes se les brinda una infraestructura deficiente esto los va a limitar en las posibilidades de desarrollo integral y afectar negativamente la calidad del servicio educativo en estas instituciones.

Por otro lado, se establece como primera hipótesis específica que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en las Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, la cual ha sido comprobada mediante el estadístico antes mencionado, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall igual a 0,564 y un nivel de significancia igual a 0,000. En la recolección de datos respectiva, se obtuvo que el 38% de las personas evaluadas consideraron que las áreas de psicomotricidad de las instituciones se encontraban en una situación deficiente y el 25% un aspecto aceptable, pero que se podía mejorar. Se concluye que, la

infraestructura y la calidad de servicio se encuentran realmente relacionado debido a que uno depende del otro. Estos resultados se relacionan con la investigación de Wilker (2020), que habla sobre la calidad del servicio educativo en las Instituciones públicas se ve fuertemente influenciada por las áreas de psicomotricidad implementadas en el currículo educativo. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el desarrollo de habilidades psicomotoras en los niños. Concluyendo que, las áreas de psicomotricidad, que incluyen actividades físicas y cognitivas que estimulan la coordinación motora, el equilibrio, la percepción espacial y la concentración, desempeñan un papel clave en el desarrollo integral de los niños. Una implementación efectiva de las áreas de psicomotricidad puede mejorar la calidad del servicio educativo al promover el aprendizaje activo, el desarrollo físico y emocional, así como mejorar las habilidades sociales y cognitivas. Por el contrario, una falta de atención a las áreas de psicomotricidad puede limitar el potencial educativo y afectar negativamente la calidad del servicio educativo brindado en las Instituciones públicas. Además, Nurfitriani (2020), menciona que, en las Instituciones públicas, la calidad del servicio educativo está estrechamente relacionada con las áreas de psicomotricidad, que constituyen un elemento esencial en la educación de los niños. Mediante el análisis de correlación del Rho de Spearman se pudo comprobar que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la integración de actividades psicomotoras en el currículo escolar. Las áreas de psicomotricidad, que incluyen juegos, ejercicios físicos y actividades cognitivas que involucran movimientos corporales, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo integral de los niños. Finalmente, se concluye que estas actividades permiten a los niños explorar y conocer su cuerpo, desarrollar habilidades motoras gruesas y finas, fortalecer su equilibrio y coordinación, así como fomentar su concentración y atención.

Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con los ambientes administrativos en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, al evaluarlo con el coeficiente de Tau b de Kendall se obtuvo una correlación igual a 0,352 y un nivel de significancia igual a 0,000. En la información recopilada mediante los cuestionarios, se pudo observar que, el 29,4% de los

participantes consideran que los ambientes administrativos tienen una infraestructura deficiente y el 33,7% considera que las instalaciones tienen condiciones aceptables. Como menciona, Arroyo (2022) en su investigación menciona que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la eficiencia, organización y efectividad de los ambientes administrativos. Concluyendo que, en ambiente administrativo sólido y bien estructurado contribuye a un funcionamiento eficiente de la institución, permitiendo una gestión adecuada de recursos, una comunicación efectiva y una toma de decisiones ágil. Esto se traduce en una mayor satisfacción de los padres, estudiantes y personal educativo, así como en una mejor planificación y ejecución de programas y proyectos educativos. Por su parte, Ramos (2021), comenta que un ambiente administrativo bien estructurado y eficiente contribuye a una gestión efectiva de los recursos, una planificación estratégica adecuada y una toma de decisiones ágil, al realizar la prueba estadística mediante el Tau b de Kendall, se pudo observar que existe una significancia de 0,385 lo cual demuestra que las variables evaluadas en la investigación se encuentran altamente relacionadas. Esto se traduce en una mejora en la coordinación entre los diferentes departamentos y en una mayor capacidad para responder a las necesidades educativas de los estudiantes y el personal. Concluyendo que, los ambientes administrativos desorganizados, burocráticos o con falta de recursos pueden obstaculizar el desarrollo y la implementación de políticas educativas, generar retrasos en los trámites administrativos y afectar la comunicación entre los diferentes actores educativos.

Finalmente, se estableció como última hipótesis que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicios en las Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023, en la que al ser evaluada se obtuvo un coeficiente de correlación de Tau\_ b de Kendal igual a 0,611 y un nivel de significancia igual a 0,000. El 38% de los encuestados mencionan que la infraestructura es deficiente y el 25% de ellos considera que las condiciones de estas infraestructuras son aceptables. De esta manera, Hernández (2018), las instalaciones de servicios desempeñan un papel crucial en la calidad del servicio educativo en las Instituciones públicas de educación. Existe una relación

significativa entre la calidad del servicio educativo y la disponibilidad y adecuación de las instalaciones de servicios en estas instituciones, el cual se fue comprobado mediante el estadístico de Rho de Spearman. Las instalaciones de servicios incluyen comedores, áreas recreativas, bibliotecas, laboratorios, servicios médicos y otros espacios destinados a complementar la experiencia educativa. Estas instalaciones proporcionan a los estudiantes un entorno completo y enriquecedor que promueve el aprendizaje, el bienestar y el desarrollo integral. Se concluye que una infraestructura de servicios bien diseñada y equipada puede fomentar la participación de los estudiantes, estimular la creatividad, facilitar el acceso a recursos educativos y promover la salud y seguridad de la comunidad educativa. Idea que es complementada con la investigación de Guzmán (2020), en la que rescata que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la calidad de las instalaciones de servicios en estas instituciones, se determinó mediante el análisis rho de Spearman, que produjo un coeficiente de 0,695, acompañado de un valor de p de 0,000. Las instalaciones de servicios, que pueden incluir comedores, bibliotecas, áreas deportivas, laboratorios y otros espacios especializados, juegan un papel fundamental en el desarrollo de habilidades, la promoción de la salud, el bienestar y la experiencia educativa en general. Concluyendo que una infraestructura de servicios bien equipada y mantenida adecuadamente brinda a los estudiantes un ambiente propicio para el aprendizaje, fomenta la interacción social, facilita el acceso a recursos educativos y promueve la participación activa en actividades extracurriculares. Concluyendo que, la falta de instalaciones de servicios adecuadas puede limitar las oportunidades de desarrollo, restringir el acceso a recursos educativos y afectar negativamente la calidad del servicio educativo en las Instituciones públicas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera,** Se logró determinar que existe relación significativa entre la infraestructura con la calidad del servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. En la que se obtuvo un coeficiente de coeficiente Tau b de Kendall de .564, indicando que existe una correlación positiva y significativa (sig= .000).

**Segunda,** Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas de psicomotricidad en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. En la que se obtuvo un valor de 0.352 para el coeficiente de correlación de Kendall, lo que significa que existe una correlación positiva entre las dos variables que se están comparando.

**Tercera,** Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las áreas administrativas en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. Se obtuvo un coeficiente Tau b de Kendall de .505, siendo esta correlación positiva y significativa (sig= .000).

**Cuarta,** Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo con las instalaciones de servicio en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito S.J.M, 2023. En la que se tuvo un coeficiente de correlación de Kendall, Tau b, que fue de 0.611 y una significancia estadística (sig=0.000).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera,** Con base en los resultados obtenidos en el estudio, que revelan una relación significativa entre la infraestructura y la calidad del servicio educativo en las Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores en 2023, se debe tener en cuenta que es fundamental reconocer que una infraestructura adecuada y de calidad es un factor determinante en la experiencia educativa de los niños en la etapa inicial de su desarrollo. Por lo tanto, se sugiere destinar recursos suficientes para renovar y actualizar las instalaciones educativas, asegurando que sean espacios seguros, acogedores y propicios para el aprendizaje, asimismo, realizar una evaluación periódica de las necesidades de infraestructura, tomando en cuenta aspectos como la disponibilidad de aulas suficientes y bien equipadas, áreas de recreación y juegos adecuadas, servicios sanitarios higiénicos y accesibilidad para niños con discapacidades.

**Segunda,** El estudio, demuestra que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y las áreas de psicomotricidad en las Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores en 2023, dado que la psicomotricidad desempeña un papel crucial en el desarrollo integral de los niños, es esencial brindarles oportunidades adecuadas para explorar, desarrollar y mejorar sus habilidades físicas y cognitivas. Se sugiere implementar programas estructurados de psicomotricidad que incorporen actividades lúdicas, ejercicios físicos y cognitivos que estimulen la coordinación motora, el equilibrio, la percepción espacial y la concentración, además, de capacitar y brindar apoyo a los docentes y personal educativo para que puedan diseñar y ofrecer actividades de psicomotricidad de calidad, adaptadas a las necesidades individuales de los niños. Esto puede incluir la implementación de espacios adecuados para las actividades psicomotoras, el uso de materiales y recursos educativos

apropiados, así como la creación de un entorno seguro y estimulante que fomente la participación activa de los niños.

**Tercera,** Es fundamental reconocer que un ambiente administrativo sólido y eficiente es crucial para el funcionamiento adecuado de las instituciones educativas y, en última instancia, para brindar un servicio educativo de calidad. Por lo tanto, se sugiere asignar recursos adecuados para fortalecer las áreas administrativas, mejorar los procesos y fomentar una cultura de eficiencia y transparencia, para establecer sistemas y procedimientos claros para la gestión de recursos, la planificación y ejecución de actividades, la comunicación interna y externa, así como la toma de decisiones. Además, se sugiere invertir en tecnología y sistemas de información que faciliten la recopilación y análisis de datos, la automatización de tareas administrativas y la generación de informes.

**Cuarta,** Se recomienda a las autoridades educativas y a los responsables de estas instituciones priorizar la mejora y el fortalecimiento de las instalaciones de servicio. Por ello, se debe destinar recursos adecuados para mejorar y mantener las instalaciones de servicio existentes, así como para desarrollar nuevas instalaciones según sea necesario.

## REFERENCIAS

- Abdelfattah, A. (2020). *School Infrastructure and Educational Outcomes in Developing Countries: A Review of the Literature*. *Journal of Education and Learning*, 9(3), 231-242. <https://doi.org/10.5539/jel.v9n3p231>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. *Revista de la Universidad de Lima, facultad de ciencias y económicas*, 14 (4), 3 - 5. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/>
- Ali, R & Hussein, M. (2021). *The Role of IT in Quality of Higher Education Infrastructures an Exploratory Study in Administration and Economics College/University of Mosul*. *Revista universitaria de Mosul*, 2 (4), 12 -18. <https://www.researchgate.net/publication/350357940>.
- Altbach et al. (2021). *Public vs. private participation in higher education: realities and debates*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380071>.
- Banco Mundial. (2022). *Education Overview*. <https://www.worldbank.org/en/topic/education/overview>
- Bautista & Zagaceta. (2018). *Infraestructura educativa y calidad del aprendizaje en el Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21449/>
- Bautista & Zagaceta. (2019). *Relación entre infraestructura educativa y calidad del aprendizaje en el Perú: estudio de casos en tres escuelas de educación primaria en la región de Lima*. *Revista de Investigación Académica*, 20, 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/440/44062184028/html/>
- Colegio de Bachilleres de Lima. (2021). *Infraestructura educativa: ¿por qué es un factor importante en el desarrollo de la educación?* <https://cbb.edu.pe/infraestructura-educativa-por-que-es-un-factor-importante-en-el-desarrollo-de-la-educacion/>
- Condorhuaman Oviedo, R. E. (2021). *Infraestructura Educativa de nivel primaria y secundaria con espacios comunales integrados en sector de Alto Qosqo del distrito de San Sebastián*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad



- del Cusco, repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5967>.
- Chae, B & Jenkis, M. (2016). Developing an infrastructure support for faculty use of open educational resources: the case of the Washington State Community and Technical Colleges System. *Commonwealth of Learning*. 4 (12), 211 – 221. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000368340>.
- Duarte, J; Jaureguiberry, F y Racimo, M. (2017). *Sufficiency, Equity and Effectiveness of School Infrastructure in Latin America according to TERCE*. United Nations Educational, Scientific and Cultural organization (UNESCO). <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Sufficiency-Equity-and-Effectiveness-of-School-Infrastructure-in-Latin-America-according-to-TERCE.pdf>
- García, J. & Rojas, J. (2020). *Infraestructura y calidad de servicio educativo en la educación básica regular en Lima*. *Revista Científica de Administración, Economía y Negocios*, 6(11), 10. [http://www.minedu.gob.pe/p/app\\_normatividad.php](http://www.minedu.gob.pe/p/app_normatividad.php)
- García-Huidobro, J. (2018). *Calidad de infraestructura para calidad de educación*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/calidad-de-infraestructura-para-calidad-de-educacion/>
- González, E. & Cabral, M. (2020). *La calidad de la educación básica en México: Una evaluación desde la perspectiva de los maestros*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(4), 1-16. <https://www.redalyc.org/journal/132/13258436003/html/>
- Hair et al. (2022). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). *Cengage Learning*. <https://n9.cl/lxh0c>
- Hernández et al. (2021). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education. <https://www.enago.com/es/academy/choose-best-research-methodology/>
- Hernández, M. (2018). *Efecto de la infraestructura escolar en el aprendizaje de matemáticas y lectura en la educación básica en México*. *Revista Mexicana de*

Investigación Educativa, 23(78), 1129-1157.

<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2018.78.61513>

Kham, D. (2018). *School Infrastructure and Academic Performance: Evidence from Rural Primary Schools in Cambodia*. *Journal of Development Studies*, 54(5), 921-940.

<https://doi.org/10.1080/13603116.2021.1916104>

Kuria et al. (2019). *Effects of school infrastructure on quality of basic education in public primary schools in Kenya*. *Journal of Education and Practice*, 10(22), 58-66.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1228041.pdf>

Mendoza, Y y Rangel, F. (2022). *Fundamentación de las variables de la investigación sobre el diseño y validación de una estrategia didáctica que aplica el pensamiento crítico para el desarrollo del aprendizaje*. *Polo del conocimiento*, 7 (4), 15 – 18.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8482992.pdf>

Ministerio de Educación. (2017). *Normas Técnicas sobre Infraestructura Educativa. Resolución Ministerial N° 548-2017-MINEDU*.

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/442005-548-2017-minedu>

Ministerio de Educación. (2019). *Norma técnica: criterios generales de diseño para infraestructura educativa*. <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/norma-tecnica-criterios-generales-de-diseno-para-infraestructura-educativa.pdf>

<http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/norma-tecnica-criterios-generales-de-diseno-para-infraestructura-educativa.pdf>

Ministerio de Educación. (2021). *Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación al 2024*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/485642-1267-2021-minedu>

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/485642-1267-2021-minedu>

Ministerio de Educación. (2022). *Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED)*. <http://www.minedu.gob.pe/p/politicas-infraestructura-pronied.php>

<http://www.minedu.gob.pe/p/politicas-infraestructura-pronied.php>

Miranda, F. (2018). *Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina*. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(13), 154-174.

<http://www.saece.com.ar/relec/revistas/13/est2.pdf>

Miranda, F. (2018). *Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina*. Revista Latinoamericana de Educación Comparada, 9(13), 154-174.

<http://www.saece.com.ar/relec/revistas/13/est2.pdf>

Nérida, R y Velázquez, A. (2021). *Las variables de investigación*. Revista USMP, 2 (4),4 – 7.

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/AF/article/download/1686/2055>

Nurfitriani, I. (2020). *The effect of school infrastructure on educational outcomes in Indonesia*. International Journal of Educational Development, 76, 102172.

<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2020.102172>

Owusu, E & Opoku, Y. (2020). *An assessment of school infrastructure and its impact on teaching and learning: The case of selected senior high schools in the*

Oyola, A. (2021). *La variable*. Scielo, 8 (1), 12 – 15.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312021000100016](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016)

*Plan Nacional de Infraestructura educativa* (2017).  
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5952>

Policy Agenda (s.f). *Building Educational Success Together (BEST)*. [http://21csf.org/csf-home/Documents/BEST/BEST\\_Policy.pdf](http://21csf.org/csf-home/Documents/BEST/BEST_Policy.pdf)

Quesada, M. (2019). *Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas*. Revista Educación, 43(1), s.pp. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44057415023>.

Quesada, M. (2019). *Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas*. Revista Educación, 43(1), s.pp. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44057415023>

- Ramos, C. (2021). *Diseño de investigación experimental*. Cienciamericana, 10 (1), 3 – 6.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7890336.pdf>
- Resolución de Secretaría General. (03, octubre 2018). *Norma técnica de criterios de diseño para infraestructura educativa*. [239]. <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rsg-n-239-2018-minedu-criterios-generales.pdf>
- Resolución de Secretaría General. (03, octubre 2018). *Norma técnica de criterios de diseño para infraestructura educativa*. [239]. <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rsg-n-239-2018-minedu-criterios-generales.pdf>
- Resolución Viceministerial. (12, abril 2019). *Norma técnica de criterios de diseño para locales educativos de primaria y secundaria*. [084].  
<http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rvm-n084-2019-minedu-nt-primaria-y-secundaria.pdf>
- Resolución Viceministerial. (12, abril 2019). *Norma técnica de criterios de diseño para locales educativos de primaria y secundaria*. [084].  
<http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rvm-n084-2019-minedu-nt-primaria-y-secundaria.pdf>
- Romero, M & Rojas, G. (2019). *La relación entre la infraestructura y la calidad del servicio educativo en las escuelas primarias rurales de la región de Puno, Perú*. Revista Científica de Administración, Economía y Turismo, 7(2), 44-53.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374789>
- Saravia, C. (2017). *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes?* Revista PUCP, 20 (1).  
<https://www.researchgate.net/publication/316674942>
- Saravia, C. (2017). *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes?*  
<https://www.researchgate.net/publication/316674942> Como se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons. UNESCO. (2022). *Global Education Monitoring Report*. <https://www.unesco.org/gem-report/en>
- Sekyere South District of Ghana. *International Journal of Educational Development*, 77 (10) 22 - 26. [10.13140/RG.2.2.28375.19362](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28375.19362)
- Spillane, J., Hopkins, M. y Sweet, T. (2017). *School District Educational Infrastructure and Change at Scale: Teacher Peer Interactions and Their Beliefs About Mathematics*. *American Educational Research Journal*, 55 (3), pp. 532–571. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.3102/0002831217743928>
- Spillane, J., Hopkins, M. y Sweet, T. (2017). *School District Educational Infrastructure and Change at Scale: Teacher Peer Interactions and Their Beliefs About Mathematics*. *American Educational Research Journal*, 55 (3), pp. 532–571. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.3102/0002831217743928>.
- The Funding of School Education. (2021). <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264276147->
- Velásquez, H. (2017). *La infraestructura escolar y la motivación académica en alumnos de secundaria del colegio público Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, 2016* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7346/Vel%C3%A1squez\\_PHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7346/Vel%C3%A1squez_PHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velásquez, H. (2017). *La infraestructura escolar y la motivación académica en alumnos de secundaria del colegio público Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, 2016* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru). <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7346/Velásquez>
- Villafuerte, M. & Salas, F. (2021). *Calidad de la infraestructura y su relación con el rendimiento académico en escuelas primarias de una región rural del Perú*. *Revista de Investigación Académica*, 29, 40. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v29i1.20292>

- Wilker, M. (2020). *Infraestructura escolar y resultados educativos en América Latina: una revisión de la literatura*. Revista Internacional de Educación para la Justicia Social, 9(1), 25-43. <https://revistas.uam.es/riejs/article/view/12148/12858>
- Winkler, D. (2020). *School Infrastructure and Educational Outcomes: A Literature Review with Special Reference to Latin America*. Journal of Educational and Social Research, 10(1), 63-71. [10.31389/eco.47](https://doi.org/10.31389/eco.47)
- Zavala, M. (2016). *Infraestructura escolar y su impacto en el rendimiento académico* (revisión documental). Revista Asociación de Investigación y Estudios Sociales, 2(1), s.pp. <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/2016,revista2.pdf>
- Zevallos et al. (2019). *Evaluación de la infraestructura educativa de una institución educativa de nivel secundario*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 57(57), 78-91. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/>.
- Ruso et al. (2022). *Quality infrastructure in higher education: the case of Serbia*. Revista de la conferencia internacional de Educación y tecnologías Educativas Modernas, 23 (3), 4 – 8. [https://www.researchgate.net/publication/280878472\\_Quality\\_Infrastructure\\_in\\_Higher\\_Education\\_-\\_The\\_Case\\_of\\_Serbia](https://www.researchgate.net/publication/280878472_Quality_Infrastructure_in_Higher_Education_-_The_Case_of_Serbia).

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TITULO:** Infraestructura y calidad de servicio educativo en Instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023

**AUTORA:** Sonia Maribel Suarez Fernández

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<b>INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA</b>	Según Ramírez (2020) La infraestructura se refiere a las instalaciones físicas y estructuras necesarias para el funcionamiento de una organización, una comunidad o una sociedad en general.	La infraestructura se refiere a las instalaciones físicas y estructuras necesarias que deben tener las Instituciones Públicas de Educación Básica Regular del distrito de San Juan de Miraflores, para el adecuado funcionamiento, por el cual se empleara un cuestionario y entrevistas que permitirán medir las dimensiones de la fiabilidad, empatía y responsabilidad.	Áreas de psicomotricidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de psicomotricidad</li> </ul>	1.- ¿Cómo es la distribución de la sala de psicomotricidad facilita la realización de las sesiones? 2.-¿Cómo es la condición de las áreas de psicomotricidad? 3.-¿En qué condiciones se encuentran los materiales de las áreas psicomotrices?	Deficiente Aceptable Buena Excelente	Bajo (35, 83)
			Ambientes administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina para el director</li> </ul>	4.- ¿Cómo es la calidad de la oficina del director del colegio en términos de su funcionalidad y comodidad? 5.-¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de la oficina del director para atender a los padres de familia 6.-¿Cómo es el trato del director hacia los padres de familia?		Medio (84, 131)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas adicionales</li> </ul>	7.- ¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas adicionales para atender las necesidades de los padres de familia? 8.- ¿Cómo es la organización y limpieza de las oficinas adicionales? 9.- ¿Cómo es la cortesía y profesionalismo del personal en las oficinas adicionales al		Alto (132, 175)



					interactuar con los padres de familia?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de reuniones para profesores</li> </ul>	10.-¿Cómo es la calidad de la sala de reuniones de los profesores? 11.-¿Cómo es el equipamiento de la sala de reuniones de los docentes? 12.-¿cómo es la interacción de los docentes en este espacio?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfermería</li> </ul>	13.-¿Cómo es el material que se usa en enfermería? 14.- ¿Cómo es la accesibilidad del servicio de enfermería? 15.-¿ Cómo es la atención con el personal de enfermería?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio psicopedagógico</li> </ul>	16.- ¿Cómo es el servicio psicopedagógico del colegio? 17.-¿Cómo es la eficacia del servicio psicopedagógico?		
			Instalaciones de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luz eléctrica</li> </ul>	18.-¿Cómo es la conexión de luz eléctrica en la institución?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Agua potable y desagüe</li> </ul>	19.-¿Cómo es el servicio de agua potable en la institución? 20.- ¿Cómo son los servicios básicos de la institución?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Conexión de teléfono e internet</li> </ul>	21.-¿Cómo es la conexión de internet en la institución?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Calidad de servicio	Según Cáceres (2021), La calidad de servicio se puede definir como la medida en que el servicio proporcionado por una organización satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios.	La calidad de servicios se refiere a la atención proporcionada por las Instituciones Públicas de Educación Básica Regular del distrito de San Juan de Miraflores, que satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios, por el cual se empleara un cuestionario y entrevistas que permitirán las dimensiones de la fiabilidad, empatía y responsabilidad.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura del colegio</li> </ul>	1.- ¿Cómo son las instalaciones de la institución? 2.- ¿Cómo es el equipamiento de la institución? 3.- ¿Cómo son las aulas de la institución?	Deficiente Bueno Excelente	Deficiente ( 24 – 54) Bueno (55 – 70) Excelente (71 – 94)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la plana docente</li> </ul>	4.- ¿Cómo es la claridad y organización de la plana docente? 5.- ¿Cómo es la presentación de la plana docente del colegio? 6.- ¿Cómo son los estándares de calidad del colegio?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción visual y auditiva en las aulas</li> </ul>	7.- ¿Cómo es la percepción visual y auditiva en las aulas del colegio? 8.- ¿Cómo es la calidad de la tecnología audiovisual utilizada en las aulas? 9.- ¿Cómo es la comodidad de las aulas?		
			Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia en el servicio brindado</li> </ul>	10.- ¿Cómo son las estrategias que implementa el área administrativa para resolver problemas? 11.- ¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los padres de familia? 12.- ¿Cómo es la comunicación del área administrativa con a plana docente?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en el servicio</li> </ul>	13.- ¿Cómo la respuesta que brinda el área administrativa? 14.- ¿Cómo es el trato de los docentes con los alumnos cuando se presenta un problema? 15.- ¿Cómo es el uso de recursos para solucionar los problemas?		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Claridad de respuesta</li> </ul>	16.- ¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?		

					17.- ¿Cómo es la amabilidad y cortesía del personal del colegio al proporcionar respuestas? 18.- ¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos?		
			Empatía	• Atención personalizada a los padres de familia	19.-¿Cómo es la atención del personal hacia los padres? 20.¿ Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?		
				• Conexión con los padres de familia	21.-¿Cómo es el interés en la formación integral y personal del estudiante? 22.- ¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?		
				• Vinculo respetuoso entre colaboradores	23.- ¿Cómo es el trato de los colaboradores del colegio? 24.-¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores?		

## Anexo 2: Instrumentos de recopilación de datos



### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### Sobre la calidad de servicio educativo

**INSTRUCCIONES:** Estimados colaboradores, esta información servirá para el estudio Infraestructura y calidad de servicio educativo de la Institución pública de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores donde usted labora, por lo cual agradeceré la veracidad al responder cada una de las preguntas (elija una alternativa marcando con un aspa).

**Los datos de los participantes serán recopilados de manera anónima.**

#### INDICACIONES

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- Marque con una "X" la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Solo puede escoger una opción

A continuación, tiene 3 posibles respuestas, marque la que ud. Considere conveniente.

**Deficiente (1) - Bueno (2) – Excelente (3)**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cómo es la organización de la institución?			
¿Cómo es la presentación personal de los colaboradores que trabajan en la institución educativa pública?			
¿Cómo son los estándares de calidad de la institución educativa pública?			
¿Cómo es la atención a los estudiantes con necesidades educativas especiales?			
¿Cómo es la percepción visual y auditiva en las aulas de la institución educativa pública?			

¿Cómo es la comodidad de las aulas de la institución educativa pública?			
¿Cómo es la calidad de la tecnología audiovisual utilizada en la institución educativa pública?			
¿Cómo son las estrategias que implementa el área administrativa para resolver problemas internos entre colaboradores?			
¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los colaboradores (trabajadores) de la institución educativa pública?			
¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los padres de familia?			
¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?			
¿Cómo es la respuesta que brinda el área administrativa ante las dificultades que se puedan presentar con los apoderados?			
¿Cómo es la amabilidad y cortesía de los colaboradores de la institución educativa pública al proporcionar respuestas?			
¿Cómo es el trato de los docentes con los estudiantes cuando se presenta un problema?			
¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos de los estudiantes?			
¿Cómo es la atención del personal hacia los padres?			
¿Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?			
¿Cómo es el interés de los docentes y directivos en la formación integral y personal del estudiante?			
¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?			
¿Cómo es el trato de los colaboradores de la institución educativa pública?			
¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores de la institución educativa pública?			



## CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### SOBRE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

**INSTRUCCIONES:** Estimados colaboradores, esta información servirá para el estudio Infraestructura y calidad de servicio educativo de la Institución pública de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores donde usted labora, por lo cual agradeceré la veracidad al responder cada una de las preguntas (elija una alternativa marcando con un aspa).

Los datos de los participantes serán recopilados de manera anónima.

#### INDICACIONES

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- Marque con una "X" la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Solo puede escoger una opción

A continuación, tiene 4 posibles respuestas, marque la que ud. Considere conveniente.

Deficiente (1) - Aceptable (2) - Buena (3) - Excelente (4)

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
¿Cuáles son las condiciones en las que se encuentra las instalaciones de la institución educativa?				
¿Cómo es el aula de la institución educativa pública donde se desarrollan las sesiones de manera diaria?				
¿Cómo se encuentra el mobiliario del aula a tu cargo?				
¿Cómo se encuentra el espacio destinado al área de psicomotricidad?				
¿En qué condición se encuentran los materiales del área de psicomotricidad?				
¿Cómo es la calidad de la oficina del director de la institución educativa en términos de su funcionalidad y comodidad?				

¿Cómo es la oficina de secretaria para la atención de la institución educativa?				
¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de la oficina del director de la institución educativa para atender a los padres de familia?				
¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas adicionales para atender las necesidades de los padres de familia?				
¿Cómo es la organización y limpieza de las oficinas adicionales?				
¿Cómo es la calidad de la sala de reuniones de los colaboradores (trabajadores) de la institución educativa?				
¿Cómo es el equipamiento de la sala de reuniones de los docentes?				
¿Cómo es la interacción de los colaboradores (trabajadores) en este espacio?				
¿Cómo es el material que se usa en el tópico de la institución educativa?				
¿En qué condición se encuentra el área de juegos recreativos?				
¿Cómo es la conexión de luz eléctrica en la institución educativa?				
¿Cómo es el servicio de agua potable en la institución educativa?				
¿Cómo es la conexión de internet en la institución educativa ?				

### Anexo 3. Cálculo de la muestra.

Según Hernández (2021), la población se refiere al conjunto de individuos, objetos, eventos o cualquier otra cosa que se somete a estudio, la población en este estudio fueron todas las instituciones públicas de educación inicial ubicadas en el distrito S.J.M en el año 2023, tomando en cuenta directivos y docentes.

Hair (2022), comenta que la muestra es un subconjunto representativo de individuos o elementos seleccionados de una población con el fin de realizar una investigación o estudio. Dentro de la investigación, la muestra será probabilística, tomando en cuenta las 12 directivos y 80 docentes de instituciones públicas de educación inicial ubicadas en el distrito S.J.M.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) e^2 + e^2 + z^2 \cdot P \cdot (1-p)}$$

Dónde:

N = (tamaño poblacional)  
 Z = Nivel de confianza 1,96  
 p = proporción 0.5  
 e = Error estándar= 0.05

Reemplazando los datos en la formula anterior, podremos notar que, de una población total de 52 directivos, se tomara una muestra de 12 directivos y de 100 docentes, 80 fueron los que participaron en la investigación.

**Tabla 17 Población y muestra**

	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Condiciones</b>
Directivos	52	12	Nivel de confianza (95%)  Margen de error (5%)
Docentes	100	80	



**Anexo 4. Matriz de base de datos**

CALIDAD DE SERVICIO ENCUESTADO	DIMENSIÓN 1								DIMENSIÓN 2								DIMENSIÓN 3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
E1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
E2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
E5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E6	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E8	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E9	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E10	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E12	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
E13	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E14	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
E15	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
E16	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
E17	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
E18	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E20	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E22	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E23	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
E24	3	3	3	4	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	2
E25	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E26	2	2	2	4	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
E27	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
E28	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
E29	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E30	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
E32	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
E33	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
E34	1	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E35	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E36	3	3	2	2	2	2	1	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
E37	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
E39	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E40	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

E41	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
E42	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E44	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E45	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
E46	2	2	2		2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E47	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2
E48	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2
E49	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E50	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
E51	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
E52	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E53	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
E54	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
E55	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
E56	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E57	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E58	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
E59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
E60	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
E61	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2
E62	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
E63	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2
E64	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
E65	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
E66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
E67	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3
E68	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3
E69	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
E70	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2
E71	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E72	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2
E73	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1
E74	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1
E75	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3
E76	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3
E77	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
E78	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1
E79	2	1	1		2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
E80	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
E81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E82	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1
E83	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2
E84	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
E85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
E86	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2
E87	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2
E88	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
E89	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1
E90	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
E91	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
E92	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1



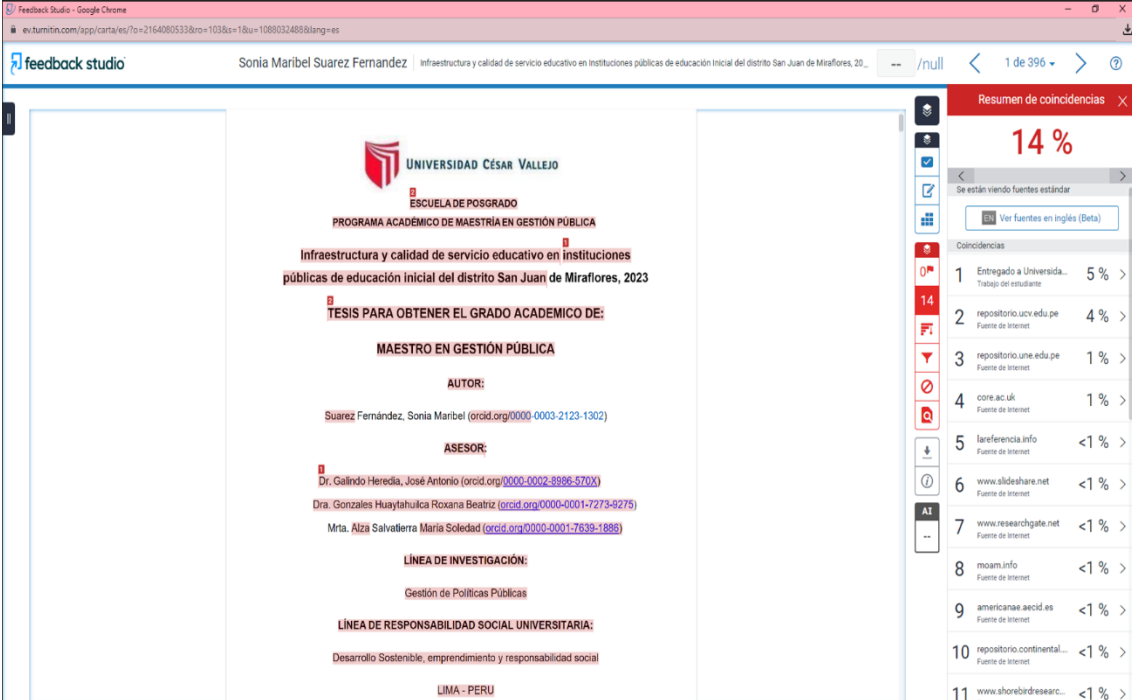
INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA ENCUESTADO	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2						DIMENSIÓN 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
E1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	
E2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	
E3	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	
E6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	2	
E7	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
E8	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	
E9	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	
E10	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
E12	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
E13	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
E14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
E15	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	
E16	2	2	2	2	2	1		2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	
E17	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	
E18	2	3	2	2	2	3		3	3	3	3	2	3	1	2	2	1	
E19	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
E20	2	3	1	1	1	2		2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
E21	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	
E22	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
E23	2	2	2	1	2	1		2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
E24	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
E25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	
E26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E27	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
E28	3	2	3	1	2	3		3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	
E29	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	
E30	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	
E31	1	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	
E32	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	
E33	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
E34	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	
E35	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	
E36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	
E37	1	3	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	4	1	1	3	1	
E38	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	
E39	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	
E40	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	
E41	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E42	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	
E44	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
E45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
E46	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	
E47	1	2	2	1	2	2		2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
E48	1		2	1	2	2		2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	



E49	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2
E50	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	1	1	2	1	1
E51	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2
E52	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
E53	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2
E54	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
E55	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E56	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3
E57	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E58	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
E59	3	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3
E60	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
E61	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3
E62	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
E63	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	3	1	1
E64	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3
E65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3
E66	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	4	2	3	4	1	3	3	3
E67	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	2
E68	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2
E69	3	2	1	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2
E70	2	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	3	3
E71	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1
E72	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
E73	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2
E74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E75	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
E76	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
E77	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1
E78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E79	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1
E80	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
E81	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3
E82	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2
E83	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2
E84	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E85	1		3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
E86	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
E87	1	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3
E88	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1
E89	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1
E90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3
E91	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1
E92	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3



## Anexo 5 .Resultado de similitud del turnitin



**Resumen de coincidencias**

**14 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.lum.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
5	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
6	www.sildeshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
8	moam.info Fuente de Internet	<1 %
9	americanae.aecid.es Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %
11	www.shorebirdresesc... Fuente de Internet	<1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito San Juan de Miraflores, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**  
Suarez Fernández, Sonia Maribel ([orcid.org/0000-0003-2123-1302](https://orcid.org/0000-0003-2123-1302))

**ASESOR:**  
Dr. Galindo Heredia, José Antonio ([orcid.org/0000-0002-8886-570X](https://orcid.org/0000-0002-8886-570X))  
Dra. Gonzales Huaytahuilca Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))  
Mra. Alza Salvatierra Maria Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1885](https://orcid.org/0000-0001-7639-1885))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo Sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

**LIMA - PERU**

## Anexo 6. Juicio de expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de





	Significación: Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas en base a las áreas de psicomotricidad, ambientes administrativos e instalaciones de servicios.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura educativa	Áreas de psicomotricidad	
	Ambientes administrativos	
	Instalaciones de servicios	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desarrollo social elaborado por Maribel Pinto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



<b>RELEVANCIA</b>		El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Primera dimensión: Infraestructura educativa
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sala de psicomotricidad	¿Cómo es la distribución de la sala de psicomotricidad facilita la realización de las sesiones?	4	4	4	
	¿Cómo es la condición de las áreas de psicomotricidad?	4	4	4	
	¿En qué condiciones se encuentran los materiales de las áreas psicomotrices?	4	4	4	
Oficina para el director	¿Cómo es la calidad de la oficina del director del colegio en términos de su funcionalidad y comodidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de la oficina del director para atender a los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato del director hacia los padres de familia?	4	4	4	
Oficinas adicionales	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas adicionales para atender las necesidades de los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es la organización y limpieza de las oficinas adicionales?	4	4	4	
	¿Cómo es la cortesía y profesionalismo del personal en las oficinas adicionales al interactuar con los padres de familia?	4	4	4	
Sala de reuniones para profesores	¿Cómo es la calidad de la sala de reuniones de los profesores?	4	3	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la sala de reuniones de los docentes?	3	4	4	

	¿cómo es la interacción de los docentes en este espacio?	4	4	4	
Enfermería	¿Cómo es la accesibilidad del servicio de enfermería?	4	4	4	
Servicio psicopedagógico	¿Cómo es el servicio psicopedagógico del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficacia del servicio psicopedagógico?	4	4	4	
Luz eléctrica	¿Cómo es la conexión de luz eléctrica en la institución?	4	4	4	
Agua potable y desague	¿Cómo es el servicio de agua potable en la institución?	4	3	4	
Conexión de teléfono e internet	¿Cómo es la conexión de internet en la institución?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la calidad de servicio de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del colegio	¿Cómo son las instalaciones de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo son las aulas de la institución?	4	4	4	
Presentación de la plana docente	¿Cómo es la claridad y organización de la plana docente?	4	4	4	
	¿Cómo es la presentación de la plana docente del colegio?	4	3	4	
	¿Cómo son los estándares de calidad del colegio?	3	4	4	
Percepción visual y auditiva en las aulas	¿Cómo es la percepción visual y auditiva en las aulas del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la calidad de la tecnología audiovisual utilizada en las aulas?	4	4	4	
	¿Cómo es la comodidad de las aulas?	4	4	4	
Eficiencia en el servicio brindado	¿Cómo son las estrategias que implementa el área administrativa para resolver problemas?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los padres de familia?	4	3	4	



	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con a plana docente?	3	4	4	
Eficacia en el servicio	¿Cómo la respuesta que brinda el área administrativa?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato de los docentes con los alumnos cuando se presenta un problema?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de recursos para solucionar los problemas?	4	4	4	
Claridad de respuesta	¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?	4	4	4	
	¿Cómo es la amabilidad y cortesía del personal del colegio al proporcionar respuestas?	4	3	4	
	¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos?	3	4	4	
Atención personalizada a los padres de familia	¿Cómo es la atención del personal hacia los padres?	4	4	4	
	.¿ Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?	4	4	4	
Conexión con los padres de familia	¿Cómo es el interés en la formación integral y personal del estudiante?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?	4	4	4	
Vínculo respetuoso entre colaboradores	¿Cómo es el trato de los colaboradores del colegio?	4	3	4	
	¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores?	3	4	4	

Firma del evaluador

DNI 44656996

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de la calidad de servicio educativo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Galindo Heredia, José Antonio	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado en Educación	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de infraestructura educativa
Autora:	Suarez, S. (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Directivos y docentes
Significación:	Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas en base a las áreas de psicomotricidad, ambientes administrativos e instalaciones de servicios.



4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura educativa	Áreas de psicomotricidad	
	Ambientes administrativos	
	Instalaciones de servicios	

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desarrollo social elaborado por Maribel Pinto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.



decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Primera dimensión: Infraestructura educativa
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sala de psicomotricidad	¿Cómo es la distribución de la sala de psicomotricidad facilita la realización de las sesiones?	4	4	4	
	¿Cómo es la condición de las áreas de psicomotricidad?	4	4	4	
	¿En qué condiciones se encuentran los materiales de las áreas psicomotrices?	4	4	4	
Oficina para el director	¿Cómo es la calidad de la oficina del director del colegio en términos de su funcionalidad y comodidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de la oficina del director para atender a los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato del director hacia los padres de familia?	4	4	4	
Oficinas adicionales	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas adicionales para atender las necesidades de los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es la organización y limpieza de las oficinas adicionales?	4	4	4	
	¿Cómo es la cortesía y profesionalismo del personal en las oficinas adicionales al interactuar con los padres de familia?	4	3	4	
Sala de reuniones para profesores	¿Cómo es la calidad de la sala de reuniones de los profesores?	3	4	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la sala de reuniones de los docentes?	4	4	4	
	¿cómo es la interacción de los docentes en este espacio?	4	4	4	
Enfermería	¿Cómo es la accesibilidad del servicio de enfermería?	4	4	4	



Servicio psicopedagógico	¿Cómo es el servicio psicopedagógico del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficacia del servicio psicopedagógico?	4	4	4	
Luz eléctrica	¿Cómo es la conexión de luz eléctrica en la institución?	4	4	4	
Agua potable y desague	¿Cómo es el servicio de agua potable en la institución?	4	4	4	
Conexión de teléfono e internet	¿Cómo es la conexión de internet en la institución?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la calidad de servicio de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del colegio	¿Cómo son las instalaciones de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo son las aulas de la institución?	4	4	4	
Presentación de la plana docente	¿Cómo es la claridad y organización de la plana docente?	4	4	4	
	¿Cómo es la presentación de la plana docente del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo son los estándares de calidad del colegio?	4	4	4	
Percepción visual y auditiva en las aulas	¿Cómo es la percepción visual y auditiva en las aulas del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la calidad de la tecnología audiovisual utilizada en las aulas?	4	4	4	
	¿Cómo es la comodidad de las aulas?	4		4	
Eficiencia en el servicio brindado	¿Cómo son las estrategias que implementa el área administrativa para resolver problemas?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con a plana docente?	4	4	4	
Eficacia en el servicio	¿Cómo la respuesta que brinda el área administrativa?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato de los docentes con los alumnos cuando se presenta un problema?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de recursos para solucionar los problemas?	4	4	4	





Claridad de respuesta	¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?	4	4	4	
	¿Cómo es la amabilidad y cortesía del personal del colegio al proporcionar respuestas?	4	4	4	
	¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos?	4	4	4	
Atención personalizada a los padres de familia	¿Cómo es la atención del personal hacia los padres?	4	4	4	
	.¿ Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?	4	4	4	
Conexión con los padres de familia	¿Cómo es el interés en la formación integral y personal del estudiante?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?	4	4	4	
Vinculo respetuoso entre colaboradores	¿Cómo es el trato de los colaboradores del colegio?	4	3	4	
	¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores?	4	4	4	

Firma del evaluador DNI 44656996





	Significación: Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas en base a las áreas de psicomotricidad, ambientes administrativos e instalaciones de servicios.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Infraestructura educativa	Áreas de psicomotricidad	
	Ambientes administrativos	
	Instalaciones de servicios	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de desarrollo social elaborado por Maribel Pinto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



<b>RELEVANCIA</b>		El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Primera dimensión: Infraestructura educativa
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la infraestructura educativa de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sala de psicomotricidad	¿Cómo es la distribución de la sala de psicomotricidad facilita la realización de las sesiones?	4	4	4	
	¿Cómo es la condición de las áreas de psicomotricidad?	4	4	4	
	¿En qué condiciones se encuentran los materiales de las áreas psicomotrices?	4	4	4	
Oficina para el director	¿Cómo es la calidad de la oficina del director del colegio en términos de su funcionalidad y comodidad?	4	4	4	
	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de la oficina del director para atender a los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato del director hacia los padres de familia?	4	4	4	
Oficinas adicionales	¿Cómo es la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas adicionales para atender las necesidades de los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es la organización y limpieza de las oficinas adicionales?	4	4	4	
	¿Cómo es la cortesía y profesionalismo del personal en las oficinas adicionales al interactuar con los padres de familia?	4	4	4	
Sala de reuniones para profesores	¿Cómo es la calidad de la sala de reuniones de los profesores?	4	3	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la sala de reuniones de los docentes?	3	4	4	
	¿cómo es la interacción de los docentes en este espacio?				



Enfermería	¿Cómo es la accesibilidad del servicio de enfermería?	4	4	4	
Servicio psicopedagógico	¿Cómo es el servicio psicopedagógico del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la eficacia del servicio psicopedagógico?	4	4	4	
Luz eléctrica	¿Cómo es la conexión de luz eléctrica en la institución?	4	4	4	
Agua potable y desague	¿Cómo es el servicio de agua potable en la institución?	4	4	4	
Conexión de teléfono e internet	¿Cómo es la conexión de internet en la institución?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la calidad de servicio de las instituciones públicas de educación Inicial del distrito San Juan de Miraflores

Claridad de respuesta	¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?	4	4	4	
	¿Cómo es la amabilidad y cortesía del personal del colegio al proporcionar respuestas?	4	4	4	
	¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos?	4	4	4	
Atención personalizada a los padres de familia	¿Cómo es la atención del personal hacia los padres?	4	4	4	
	¿Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?	4	4	4	
Conexión con los padres de familia	¿Cómo es el interés en la formación integral y personal del estudiante?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?	4	4	4	
Vínculo respetuoso entre colaboradores	¿Cómo es el trato de los colaboradores del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores?	4	4	4	



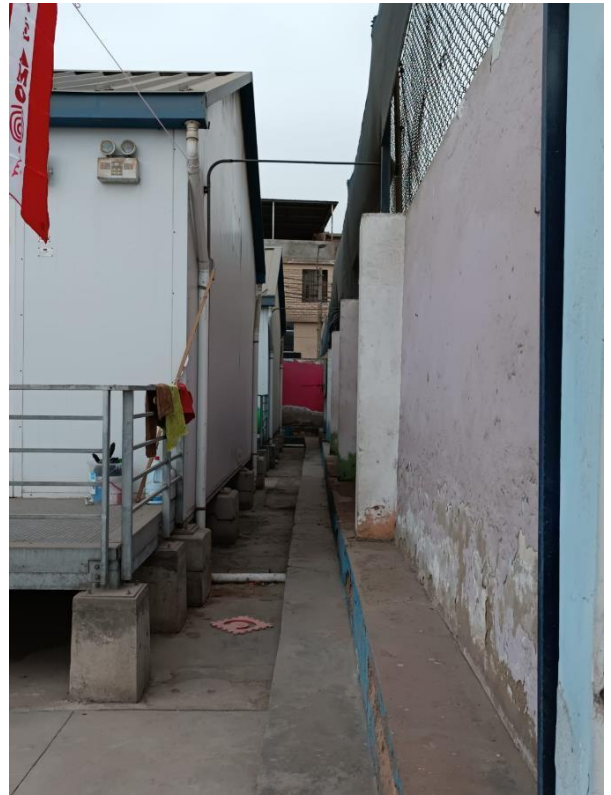
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa la calidad de servicio de las instituciones públicas de educación inicial del distrito San Juan de Miraflores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del colegio	¿Cómo son las instalaciones de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo es el equipamiento de la institución?	4	4	4	
	¿Cómo son las aulas de la institución?	4	4	4	
Presentación de la plana docente	¿Cómo es la claridad y organización de la plana docente?	4	4	4	
	¿Cómo es la presentación de la plana docente del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo son los estándares de calidad del colegio?	4	4	4	
Percepción visual y auditiva en las aulas	¿Cómo es la percepción visual y auditiva en las aulas del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo es la calidad de la tecnología audiovisual utilizada en las aulas?	4	4	4	
	¿Cómo es la comodidad de las aulas?	4	4	4	
Eficiencia en el servicio brindado	¿Cómo son las estrategias que implementa el área administrativa para resolver problemas?	4	4		
	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los padres de familia?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación del área administrativa con la plana docente?	4	4	4	
Eficacia en el servicio	¿Cómo la respuesta que brinda el área administrativa?	4	4	4	
	¿Cómo es el trato de los docentes con los alumnos cuando se presenta un problema?	4	4	4	
	¿Cómo es el uso de recursos para solucionar los problemas?	4	4	4	
Claridad de respuesta	¿Cómo es la calidad de respuesta del personal del colegio a consultas?	4	4	4	
	¿Cómo es la amabilidad y cortesía del personal del colegio al proporcionar respuestas?	4	4	4	
	¿Cómo es la respuesta del personal que están relacionados a los requerimientos?	4	4	4	
Atención personalizada a los padres de familia	¿Cómo es la atención del personal hacia los padres?	4	4	4	
	¿Cómo describiría la empatía del área administrativa hacia los padres?	4	4	4	
Conexión con los padres de familia	¿Cómo es el interés en la formación integral y personal del estudiante?	4	4	4	
	¿Cómo es la comunicación de los docentes con los padres de familia?	4	4	4	
Vínculo respetuoso entre colaboradores	¿Cómo es el trato de los colaboradores del colegio?	4	4	4	
	¿Cómo son los vínculos entre los colaboradores?	4	4	4	

Firma del evaluador  
DNI 43096535



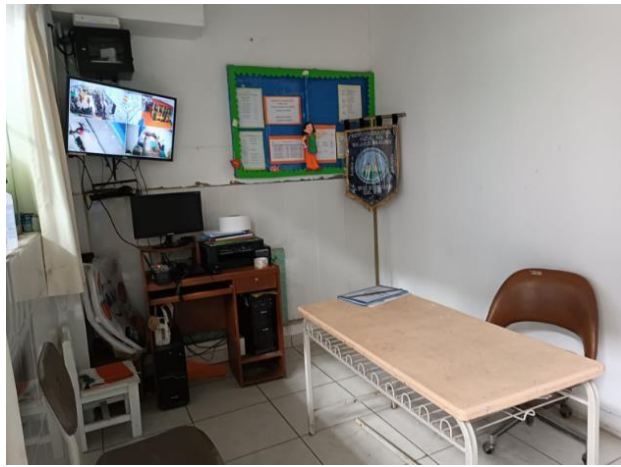
Anexo 7 : Evidencias







JO









Anexo 8: Permisos y autorización de las Instituciones educativas

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Walter Ruiz Acuña.

Director (a):

IEI 652-27 "La Merced de Lima".

Nº de Carta : 115 - 2023 - UCV - VA - EPG - F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consejo Del Pilar  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



07 JUL 2023





Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):  
Lic. Rosa Motta Paz.  
Director (a):  
IEI N°638 "Pampas de San Juan".

Nº de Carta : 113 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05103/J  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Corrales Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

22/05/23  
Cel 961074207



**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Lourdes Apaza Rodríguez.

Director (a):

IEI N°637 Valle Sharon.

N° de Carta : 105 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



DIRECTORA  
C. M. 800033227

22/06/23

992798594



## POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Director (a):  
IEI N°626 San Andrés.

N° de Carta : 111 - 2023 - UCV - VA - EPG - F05L03/1  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dr. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



*Nota: La Reaprobación no significa adaptación.*

10-07-2023.





**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):  
Mg. Maribel Suarez Jiménez,  
Director (a):  
IEI N°551 Leoncio Prado.

Nº de Carta : 108 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05103/J  
Asunto : Solicita autorización para reglizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la Institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la Institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dr. Clemente Castillo Cornejo Del Pilar  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



Handwritten signature and date: 21/6/2023  
Handwritten text: Han 2:13 pm



Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):  
Mg. Karín Ureta Ricardi,  
Director (a):  
IEI N°530 "Virgen de Fátima".

N° de Carta : 114 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate





**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Janeth Jesús Zavaleta Campos.

Director (a):

IEI N°513 "Niños de María".

N° de Carta : 109 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Contreras Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

Telefono 990932528.

Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):  
Lic. Marcelo Henostroza Duque,  
Director (a):  
IE Fe y Alegría 3.

Nº de Carta : 106 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Cornejo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



Lima, 30 de mayo del 2023

**Señor (a):**

Mg. Nicanor Molocho Becerra.

**Director (a):**

IE 7100.

**Nº de Carta** : 110 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la Investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

**Dra. Clemente Castillo** Consejo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



Lima, 30 de mayo del 2023

**Señor (a):**

Lic. Adriana Maribel Taipe García.

**Director (a):**

IE 7082 "Juan Espinoza Medrano".

**Nº de Carta** : 116 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/3**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

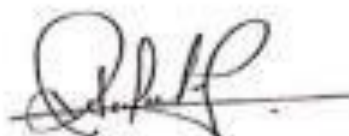
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Corcuera Del Pilar  
jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



  
Lic. Adriana Maribel Taipe García  
DIRECTORA  
U. P. SAN JUAN DE MIRAFLORES ATE

Recibido  
21/06/23  
14:50h.

9878235 22.  
Directora.



Lima, 30 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Carmen Liz Baltazar Astocondor,

Director (a):

IE 6037 Inca Pachacútec.

Nº de Carta : 104 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05103/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Corcuero Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



Mg. Carmen Liz Baltazar Astocondor  
DIRECTORA  
IE 6037 INCA PACHACÚTEC

987214619



**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 11 de julio del 2023

Director (a):

IEI N°46 MI Jardín de amor.

N° de Carta : 111 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 julio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SUAREZ FERNANDEZ SONIA MARIBEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



*[Handwritten signature]*  
Dra. María S. Pérez Tizzi  
DIRECTORA I. C. 46  
EPG 01/08/2023  
11-07-23

### **Anexo 9: Prueba de normalidad**

Al realizar el análisis de normalidad en una muestra, buscamos evaluar si los datos siguen una distribución normal o si se desvían significativamente de ella. Esto es útil para determinar si podemos aplicar métodos paramétricos o no paramétricos en nuestro análisis estadístico.

En este caso, dado que la muestra es mayor de 50, se ha decidido utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Esta prueba se basa en la comparación entre la distribución de los datos observados y la distribución teórica (normal en este caso) para determinar si hay diferencias significativas.

La significancia obtenida en las variables y dimensiones es de 0,000, lo que indica que hay diferencias estadísticamente significativas entre la distribución observada y la distribución normal esperada. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia de 0,05, podemos rechazar la hipótesis nula de que los datos provienen de una distribución normal.

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1. Infraestructura educativa</b>	.213	92	.000
<b>V2. Calidad de servicio</b>	.139	92	.001



## Anexo 10: Confiabilidad de los instrumentos

### Casos evaluados

		N	%
CASOS	Válido	92	100
	Excluido	0	0
	Total	92	100

### Fiabilidad de la variable Infraestructura educativa

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,91	18

### Confiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,94	21



## **Anexo 11: Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

**Investigación:** Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito San Juan De Miraflores, 2023.

**Autora:** Suarez Fernández Sonia Maribel

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito san juan de miraflores, 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la promulgación de la Ley N° 31520 en reemplazo y modificación de la Ley N° 30220 en la autonomía institucional de la universidad pública de la Ciudad de Lima. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación le compartimos el siguiente procedimiento:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación mencionada.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará virtualmente. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria**

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar a la investigadora Suarez Fernández Sonia Maribel email: [ssuarezfe@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssuarezfe@ucvvirtual.edu.pe)

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....