



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Recursos económicos y calidad de servicios educativos en  
una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Vega Matos, Carlos Wiliam (orcid.org/0000-0002-6068-6281)

**ASESOR:**

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

**CO-ASESORA:**

Dra. Ríos Ríos, Bona Alejandrina (orcid.org/0000-0003-1202-0749 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**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 amados padres, Vicente y Honorata, cuyo amor y ejemplo continúan guiando mi camino.

A mis queridos hermanos, por su incondicional afecto, confianza y apoyo.

A Gloria Ysabel, mi fiel y amorosa compañera, y a nuestra preciosa Anghela Grisel, mi mayor fuente de inspiración y alegría.

## **AGRADECIMIENTO**

A la institución por facilitarme los recursos requeridos para llevar a cabo este estudio; a mis colegas por su colaboración y valiosos aportes que enriquecieron mi trabajo y mi gratitud se extiende a los estudiantes por su dedicación y tiempo al responder los cuestionarios.

Al Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón, mi asesor, por su guía experta, dedicación y valiosas orientaciones a lo largo de todo el proceso de investigación

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023", cuyo autor es VEGA MATOS CARLOS WILIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL <b>DNI:</b> 40769191 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 16-08-2023 04:48:39

Código documento Trilce: TRI - 0644956



## Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VEGA MATOS CARLOS WILIAM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 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
VEGA MATOS CARLOS WILIAM DNI: 09981330 ORCID: 0000-0002-6068-6281	Firmado electrónicamente por: CVEGAMA13 el 08-08- 2023 22:47:01

Código documento Trilce: INV - 1244945



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II MARCO TEÓRICO	04
III METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra, muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimiento	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Genero de los elementos muestrales	30
Tabla 2	Carrera profesional de los encuestados	31
Tabla 3	Ciclo académico de los encuestados	31
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable recursos económicos	32
Tabla 5	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad en el servicio educativo	33
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable calidad en el servicio educativo	34
Tabla 7	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad en el servicio educativo	35
Tabla 8	Coefficiente de correlación entre los recursos económicos y la calidad del servicio educativo	36
Tabla 9	Correlación entre los recursos económicos y la dimensión tangibilidad	37
Tabla 10	Correlación entre los recursos económicos y la dimensión fiabilidad	38
Tabla 11	Correlación entre los recursos económicos y la dimensión Seguridad	38
Tabla 12	Correlación entre los recursos económicos y la dimensión capacidad de respuesta	39
Tabla 13	Correlación entre los recursos económicos y la dimensión empatía	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Esquema de barras del género de los elementos muestrales	30
Figura 2	Esquema de barras de la carrera profesional de los encuestados	31
Figura 3	Esquema de barras del ciclo académico de los encuestados	32
Figura 4	Esquema de barras de la variable calidad del servicio educativo	34

## RESUMEN

La investigación titulada “Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023”, cuyo propósito fue establecer la conexión entre las dos variables que inciden en el comportamiento de las instituciones de educación superior y en el progreso del país, a partir de la perspectiva y experiencia de los alumnos del instituto de estudio. El estudio se efectuó utilizando una metodología cuantitativa de tipo básico, se aplicó un diseño no experimental con un nivel descriptivo correlacional simple. La muestra estuvo compuesta por 188 estudiantes de los programas de formación técnico-profesionales de Contabilidad y Electrotecnia Industrial, a quienes se les administraron dos cuestionarios para recopilar los datos relevantes. Según los resultados recopilados mediante el análisis de correlación de Rho-Spearman, se demostró que existe una correlación positiva significativa y fuerte ( $p$ -valor = 0,001;  $\rho$  = 0,746) entre recursos económicos y calidad del servicio educativo, lo que implica que a medida que aumentan los recursos económicos, mejora la calidad del servicio educativo.

**Palabras clave:** calidad de la educación, enseñanza superior, recursos financieros en educación

## ABSTRACT

The research entitled "Economic resources and quality of educational services in a non-university higher education institution. Lima, 2023", whose purpose was to establish the connection between the two variables that affect the behavior of higher education institutions and the progress of the country, based on the perspective and experience of the students of the institute under study. The study was carried out using a basic quantitative methodology, a non-experimental design with a simple descriptive correlational level was applied. The sample consisted of 188 students of the technical-professional training programs of Accounting and Industrial Electrical Engineering, to whom two questionnaires were administered to collect relevant data. According to the results collected through the Rho-Spearman correlation analysis, it was shown that there is a significant and strong positive correlation ( $p\text{-value} = 0.001$ ;  $\rho = 0.746$ ) between economic resources and quality of educational service, which implies that as economic resources increase, the quality of educational service improves.

**Keywords:** quality of education, higher education, resources financial resources in education.

## I. INTRODUCCIÓN

En 34 países de ingresos medianos y altos, la mayoría de las personas prefieren un mayor gasto público en educación, especialmente en naciones más desiguales. Además, casi el 90% cree que la educación debería ser principalmente financiada por el sector público. Aunque la proporción del gasto público total asignado a la educación aumentó del 13,8% en 2000 al 14,1% en 2019, datos recientes de 71 países sugieren que esta cifra disminuyó al 13,5% en 2021, posiblemente debido al impacto del Coronavirus (COVID-19). También se tiene información que entre 2014 y 2019, alrededor del 32% de los 151 países no lograron cumplir los objetivos de destinar al menos el 4% del PIB y el 15% del gasto público a la educación, basado a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021).

Para el año 2023, se proyecta que América Latina y el Caribe experimenten un crecimiento económico promedio del 1,3% del Producto Interno Bruto (PIB), cifras menores a los niveles alcanzados en 2022 y 2021. Esta desaceleración económica se atribuye a las bases macroeconómicas actuales caracterizadas por un escaso crecimiento, niveles deficientes de inversión y productividad, lo cual dificulta promover un crecimiento sostenible e inclusivo, provocando persistentes carencias estructurales de desarrollo, como la desigualdad, la pobreza, la informalidad y la debilidad de los sistemas de seguridad social, atención médica y educación, que restringen las capacidades económicas y sociales de la región, tal y como lo informa La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2023).

Durante la pandemia, las suspensiones de clases y la educación a distancia ineficaz generaron pérdidas significativas de aprendizaje en niños y jóvenes a escala mundial. La ausencia de oportunidades en la educación en línea amplió las desigualdades existentes y planteó desafíos tecnológicos y emocionales. Estos impactos representan una problemática crucial que requiere una atención urgente para mitigar las brechas educativas y promover una recuperación efectiva en el sistema educativo (Patriños, 2016).

La pandemia de COVID-19 impactó negativamente el gasto público en educación a nivel mundial. En el año 2020, cerca del 40% de los países con

economías de ingresos moderados y bajos redujeron su inversión educativa, con una disminución promedio del 13,5% en el gasto per cápita. Esta tendencia también se observó en la región latinoamericana y caribeña, alcanzando niveles inferiores a los de la década anterior (Poulsen, 2022).

En Perú, la variedad y extensión de las ofertas educativas de nivel técnico y superior se reflejan en los 2.827 Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO), Instituto de Educación Superior Tecnológica (IEST) y Escuela Superiores de Formación Artística (ESFA) reconocidos en el Censo Escolar 2014. Los CETPRO representan aproximadamente el 63,8% de todas las instituciones educativas, seguidos por los IEST con el 27,9%, los IESP con el 7% y las ESFA con el 1,3%. Estos datos resaltan la importancia de brindar oportunidades educativas a aquellos con educación limitada y promover la mejora de las ofertas laborales, según lo indicado en el Informe Anual del Empleo (ENAHO, 2021).

La investigación efectuada por Moron (2021) en una Institución Educativa pública de Lima, se evaluó la calidad del servicio educativo. Los resultados mostraron que un 11.4% de los participantes consideraron que la calidad era baja, mientras que un 62.9% la calificó como regular. Estos hallazgos evidencian la existencia de una variedad de percepciones sobre la calidad educativa en dicha institución. Así también el estudio realizado por Román (2019) en una universidad de Amazonas, se evaluó el nivel de calidad de los servicios educativos revelando que un 62.7% de los participantes consideraron que el nivel de calidad era medio, mientras que un 19.6% lo percibió como bajo.

Considerando lo expresado en los párrafos y siguiendo las orientaciones de Hurtado (2015) se plantea a continuación el problema de investigación general: ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos económicos (RE) y la calidad del servicio educativo (CSE) en una entidad de educación superior no universitaria (EESNU) en Lima en 2023? Así mismo, los problemas específicos quedan expresados de la siguiente manera: a) ¿Cuál es la relación que existe entre los RE y la tangibilidad en una EESNU en Lima en 2023? b) ¿Cómo afectan los RE en la calidad de la fiabilidad en una EESNU en Lima en 2023? c) ¿Qué efectos producen los RE en la seguridad en una EESNU en Lima en 2023? d)

¿En qué grado los RE favorecen en la capacidad de respuesta en una EESNU en Lima en 2023? y e) ¿En qué medida favorecen los RE en la empatía en una EESNU en Lima en 2023?.

La justificación de esta investigación se sustenta en tres aspectos: teórico, metodológico y práctico (Álvarez-Riso, 2020; Fernández-Bedoya, 2020), En términos teóricos, esta investigación es importante porque busca analizar las diferentes dimensiones de los recursos económicos desde la perspectiva del autor Casassus y Arancibia (1997) y su vinculación con un servicio educativo de calidad. En términos metodológicos, es relevante analizar estadísticamente la vinculación de los recursos económicos y la calidad de la prestación educativa. En términos prácticos, esta investigación se justifica en los resultados obtenidos, los cuales podrían ser considerados en la formulación de políticas educativas, identificar áreas de mejora e implementar estrategias que optimicen la asignación de recursos.

En consecuencia, la presente tesis persigue como objetivo general: Demostrar la correlación entre los RE y la CSE de una EESNU. Lima, 2023. Mientras que los objetivos específicos se hallan alineados con los problemas específicos: a) Demostrar la relación que existe entre los RE y la tangibilidad en una EESNU. Lima, 2023. b) Investigar cómo afecta la relación que existe entre los RE y la fiabilidad en una EESNU. Lima, 2023. c) Demostrar cuáles son los efectos que producen los RE en la seguridad en una EESNU. Lima, 2023. d) Identificar en qué grado los RE favorecen en la capacidad de respuesta en una EESNU. Lima, 2023. y e) Demostrar en qué medida favorecen los RE en la empatía en una EESNU. Lima, 2023. Finalmente, la hipótesis general queda expresada en los siguientes términos: Existe una relación directa entre los RE y la CSE en una EESNU. Lima, 2023. Y en cuanto a las hipótesis específicas estas son: a) Existe relación que existe entre los RE y la tangibilidad en una EESNU. Lima, 2023. b) Los RE afectan la relación con la fiabilidad en una EESNU. Lima, 2023. c) Los RE influyen en la seguridad en una EESNU. Lima, 2023. d) Los RE favorecen en la capacidad de respuesta en una EESNU. Lima, 2023. e) Los RE favorecen en el resultado de la calidad de la relación a la empatía en una EESNU. Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación se sustenta en diversos estudios realizados como los estudios de ámbito nacional donde se cuenta con el estudio de Corimanya (2021) demuestra la relación entre la calidad educativa en una entidad educativa de Comas y la inversión en infraestructura, teniendo en cuenta que la inversión en infraestructura produce un aprendizaje de alta calidad. La investigación fue de tipo básico, utilizando un método hipotético deductivo, un diseño no experimental-transversal y un enfoque descriptivo correlacional. El enfoque obtuvo dos cuestionarios, uno para la variable inversión en infraestructura y otro para la variable de calidad de la educación. Se distribuyeron los cuestionarios a 75 estudiantes de la institución educativa utilizando un sondeo no probabilístico. Para evaluar la confiabilidad, se obtuvo primero el Alfa de Cronbach. Se realizaron encuestas a 75 estudiantes de una institución educativa utilizando un examen no probabilístico. Para evaluar la confiabilidad, se obtuvo primero el Alfa de Cronbach, que fue procesado utilizando el programa estadístico SPSS versión 24. Los hallazgos confirmaron la hipótesis general propuesta y se encontró una conexión relevante entre la variable de calidad del servicio educativo y la variable de inversión en infraestructura (Rho 0,538 y p-valor 0,000).

Además, se presenta el estudio realizado por Moron (2021) en una institución educativa de Lima, donde investigó la correlación entre la Gestión por procesos y la Calidad de servicios educativos. Utilizó un enfoque cuantitativo y un enfoque no experimental de tipo transversal y descriptivo. La muestra consistió en 35 colaboradores, seleccionados de manera no probabilística. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas en línea utilizando formularios de Google debido a las circunstancias de la pandemia. La herramienta empleada en la investigación fue un cuestionario fraccionado en dos secciones, con 20 ítems cada una, medido mediante la escala de Likert. Se evaluó la confiabilidad del cuestionario calculado utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron un valor de sig. = 0.316, indicando una falta de conexión significativa en relación a la gestión por procesos y nivel de calidad de servicios educativos en la institución estudiada. El nivel de correlación

fue de -0.175. Es importante destacar que estos resultados son específicos de esta institución y muestra, por lo que no pueden generalizarse a otras poblaciones. Se sugiere que futuras investigaciones consideren la inclusión de variables adicionales y enfoques metodológicos complementarios para obtener una comprensión más completa de esta relación.

Se realizó en el trabajo de Cherre (2020) un estudio de tipo no experimental que utiliza un diseño de corte transversal con enfoque correlacional y una muestra de 300 estudiantes. Para recopilar datos, se obtuvo el cuestionario SERVPERF (por sus siglas en inglés SERViCe PERFormance), al que se incluyó un enunciado adicional relacionado con la satisfacción general del cuestionario del servicio estaba compuesto por 21 afirmaciones. evaluadas mediante una escala de medición de tipo Likert., con el valor más bajo de uno y el valor más alto de cinco. Los hallazgos mostraron una evidencia entre las variables moderadamente positivas y estadísticamente significativas. El valor de Rho de Spearman de 0,493 aumentó esto. Además, se descubrió que la empatía y los elementos tangibles eran los factores más relacionados con la satisfacción del usuario. En cuanto a los resultados descriptivos, el 75,7 % de los participantes dijo que los factores de SERVPERF eran regulares, mientras que el 43,3 % dijo que estaba en promedio satisfecho con el desempeño del servicio. Según estos datos, la organización debería mejorar en áreas como tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, se mostró que la tercera hipótesis específica era correcta porque en 2020 se encontró una conexión importante entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en un negocio de servicio educativo. En pocas palabras, se llegó a la conclusión de que la dimensión de la capacidad de respuesta era regular. Sin embargo, al examinar los resultados del Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de conexiones de 0,287 entre las variables, lo que indica una conexión positiva baja con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, se encontró que en este caso, la dimensión de la capacidad de respuesta estaba relacionada con la satisfacción del estudiante.

También se cuenta con la investigación realizada por Laines y Valera (2023) en una institución de educación superior en Lima, se analizó la relación

causa-efecto entre la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio. Se adoptó un enfoque cuantitativo y se empleó un enfoque de investigación correlacional, transversal y no experimental. La muestra consistió en 50 alumnos, a quienes se les administró el instrumento SERVPERF de evaluación de calidad del servicio en dimensiones como la empatía, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles, la competencia, la seguridad y la confiabilidad. Además, se empleó una encuesta basada en el método KOTLER para analizar la satisfacción de los estudiantes en aspectos como servicios, seguridad, pertenencia y enseñanza. La excelencia del servicio tiene un impacto sustancial en el servicio y la seguridad de los estudiantes en la institución de educación superior. Un 76% de los estudiantes calificaron favorablemente el servicio, mientras que un 82% lo hicieron para la seguridad. El análisis del coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación positiva alta, con un valor de 0.747, lo que manifiesta una conexión positiva alta entre la calidad del servicio y seguridad. Estos resultados sugieren una fuerte asociación entre ambos aspectos. También, se realizó una prueba de significancia estadística, y los resultados fueron altamente significativos con un valor  $p$  menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Al ser menor que el nivel de tolerancia al error establecido, se acepta la hipótesis alternativa. Por tanto, podemos aseverar que la calidad del servicio está correlacionada de manera significativa con la seguridad de los estudiantes en el Instituto Superior Educativo. Estos hallazgos respaldan la importancia de centrarse en mejorar la calidad del servicio para velar por la seguridad y bienestar integral de los estudiantes en la institución educativa.

El artículo de Patiño (2018) aborda el concepto de recursos económicos y su relación con la satisfacción de necesidades. Se destaca que los recursos son elementos o factores que se utilizan para obtener satisfacción, y su comprensión en la ciencia económica implica considerar la escasez, abundancia y las opciones disponibles para explorar, explotar, extraer, crear o fabricar recursos. El artículo resalta que el hecho económico surge de la búsqueda de satisfacer necesidades en un contexto de escasez o abundancia de bienes y conocimientos, y se fundamenta en la habilidad del ser humano para poseer, administrar y utilizar los recursos de manera eficiente. Esta perspectiva amplía

la comprensión de los recursos económicos en el contexto de la investigación, proporcionando un marco teórico relevante para analizar la interrelación entre los recursos económicos y calidad del servicio.

Finalmente, se tiene los aportes de Suarez (2022) realizada en una institución de enseñanza superior de Arequipa centró en establecer la conexión entre la excelencia del servicio académico y satisfacción de los alumnos. La investigación adoptó un enfoque de carácter cuantitativo y se llevó a cabo mediante un diseño transversal correlacional no experimental. La población objetivo consistió en 120 estudiantes. Se utilizó un muestreo censal, incluyendo a todos los estudiantes elegibles en la muestra. La calidad del servicio educativo se evaluó a través de 17 ítems, mientras que la satisfacción estudiantil se midió con 18 ítems. Los resultados fueron evaluados utilizando el coeficiente de conexiones de Rho de Spearman = 0,830, revelando una conexión positiva e importante entre las dos variables. Además, se encontró un valor de p igual a 0,001 menor a 0,05 entre las variables, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa. En conclusión, esta investigación proporciona evidencia sólida de que la calidad del servicio educativo está estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción de los alumnos en la institución de educación superior de Arequipa

Mientras que en los estudios de ámbito internacional se cuenta con la investigación realizada en Antioquia, Colombia, llevada a cabo por Hernández y Mercado (2022), referido a la relación entre la eficacia de la administración escolar y el nivel educativo en dos instituciones educativas. El estudio mostró una correlación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente. Los valores de significancia "p" de 0.000, inferiores a 0.01, indicaron el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la aceptación de la hipótesis alterna ( $H_2$ ). Con coeficientes de correlación Rho de Spearman de 0.741 y 0.879 respectivamente, se confirmó una relación directa y alta en San Luis, y una relación directa y muy alta en San Vicente. Estos resultados respaldan la importancia de una gestión comunitaria efectiva para mejorar la calidad educativa, resaltando que una respuesta deficiente en la gestión académica puede afectar la percepción de la calidad educativa. Estos hallazgos

proporcionan una base sólida para diseñar estrategias y políticas educativas orientadas a fortalecer la gestión comunitaria y elevar la calidad educativa en ambas instituciones.

Por otro lado, Sánchez (2018) investigó el desempeño pedagógico en una institución educativa ecuatoriana y su relación con la calidad educativa. El estudio fue de naturaleza pura o fundamental, con un ámbito descriptivo correlacional y un diseño de corte transversal no experimental. La muestra incluye 55 profesores de la institución. Para recopilar información se usó una encuesta para la variable desempeño de los maestros y un cuestionario que se entregó a los maestros. El cuestionario para la variable calidad educativa tuvo una confiabilidad de 0.937 en Alpha de Cronbach. El programa SPSS (versión 23) se obtuvo para procesar los datos. Los resultados del análisis descriptivo y la conexión se produjeron utilizando el coeficiente de Rho de Spearman. Se encontró un resultado de  $Rho=0.803$ , lo que indica una interacción entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Estos resultados rechazan la hipótesis nula y sugieren que existe una conexión entre el desempeño pedagógico y la calidad educativa en la institución de enseñanza.

Un estudio de Ramos (2020) estudió la conexión entre la calidad de servicio educativo y la gestión administrativa en una entidad educativa de Ecuador. Para lograrlo, se empleó una metodología de investigación no experimental de categoría correlacional, con una población de 129 docentes, 73 de los cuales eran varones y 56 mujeres. Para recopilar los datos se obtuvo una encuesta, la cual fue validada por expertos y evaluada por su confiabilidad. Según los resultados, un 70,1% de los encuestados dijeron que había un buen nivel de servicio, y un 29,9% de encuestados dijeron que había un nivel regular de calidad de servicio. Se estableció que la calidad de servicio está significativamente relacionada con la gestión administrativa, de acuerdo con los valores obtenidos, se encontró una relación positiva de un rho de Spearman= 0,730, con un valor de significancia de 0,040, que es menor que el valor de 0,05 determinado por el estudio.

También se tiene el estudio de Caisa et al. (2022) se investigó la vinculación entre la satisfacción de los estudiantes y la excelencia en la

prestación del servicio educativo en universidades de una provincia en Ecuador. Mediante una encuesta a 293 estudiantes, se identificaron cinco dimensiones clave de satisfacción: acceso al servicio educativo, instalaciones y equipos de enseñanza, entornos educativos, actividades de aprendizaje y logros educativos. Se encontró que la satisfacción en todas las dimensiones afectaba la satisfacción con los resultados de aprendizaje, siendo las actividades de enseñanza y aprendizaje la dimensión más influyente. El modelo propuesto se validó con 22 variables observadas, mostrando un ajuste significativo con un valor de Chi cuadrado de 823.390 y un valor de  $p < .001$ , respaldando la robustez del modelo. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para las universidades, ya que sugieren que, al mejorar las dimensiones identificadas, pueden aumentar la satisfacción de los estudiantes y, en consecuencia, mejorar los resultados educativos. Esto les ayudaría a atraer y retener a más estudiantes.

Además, se tiene a Maza et al. (2022) quienes publicaron un artículo que tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio de enseñanza percibido por los estudiantes de una universidad en Colombia, y su vínculo con la satisfacción y aspiraciones futuras. En su estudio, utilizaron la metodología de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS, siglas en inglés) para evaluar los datos recopilados a través de un cuestionario aplicado mediante encuestas a una muestra representativa de 481 estudiantes. La fiabilidad del instrumento fue evaluada utilizando el coeficiente de confiabilidad de Cronbach, obteniendo valores entre 0,7254 y 0,873. Estos resultados indican una excelente fiabilidad del instrumento utilizado. Los resultados del cuestionario mostraron que los componentes tangibles, así como la empatía, la capacidad de respuesta y la confiabilidad explicaron juntos el 65,2% de la calidad que los estudiantes percibieron. Es importante destacar que la seguridad no se identificó como un factor que afecta en la percepción de calidad. Además, encontraron que la satisfacción explicaba el 60,2% por la calidad, mientras que la satisfacción a su vez explicaba el 33,6% de las intenciones futuras. En términos de correlaciones, se observó que las dimensiones de empatía y confiabilidad presentaron la mayor correlación con la calidad percibida por los estudiantes.

Así mismo, es importante el estudio realizado por Sánchez et al. (2019) en el contexto de la investigación sobre el nivel de satisfacción y la calidad de los servicios de los afiliados del IESS en una ciudad de Ecuador. Esta investigación se llevó a cabo debido a las críticas negativas que esta institución ha recibido a lo largo de los años, ya que no ha logrado cumplir con las demandas de los usuarios. El propósito principal de esta investigación fue aplicar el modelo SERVPERF, como un instrumento para analizar y estimar la calidad de los servicios y presentar opciones de mejora, para lograr esto, se empleó una metodología no experimental de diseño transversal, con una orientación tanto cuantitativa como cualitativa. Una vez planteada la hipótesis, se procedió a comprobarla utilizando el método del chi cuadrado. Los resultados indicaron que el valor de chi cuadrado ( $\chi^2$ ) obtenido (09,1095) fue mayor que el valor crítico de chi cuadrado (9,488), lo cual llevó a descartar la hipótesis nula y adoptar la hipótesis alternativa. En otras palabras, la utilización del modelo SERVPERF permitió analizar y proponer acciones de mejora para los servicios de enseñanza que brinda el IESS. El resultado más significativo de este estudio fue que el modelo SERVPERF permitió determinar de manera más precisa, basándose en cinco dimensiones, la excelencia en la entrega de los servicios. Específicamente, se determinó que el principal problema derivado de la falta de capacitación del talento humano fue la falta de empatía. Por lo tanto, se propusieron estrategias de mejora continua basadas en el círculo de Deming, con el objetivo de cambiar la cultura organizacional y orientarla hacia el cumplimiento de las necesidades de los afiliados.

Después de haber proporcionado una descripción exhaustiva de los antecedentes de este estudio, tanto a nivel nacional como internacional, resaltando sus contribuciones más relevantes, se procede a presentar las bases teóricas de cada variable abordada en esta investigación. En primer lugar, se describirán los fundamentos teóricos relacionados con la variable de recursos económicos, seguidos de una exposición de los conceptos clave en cuanto a la calidad del servicio educativo

La Ley Nro. 28044, de título: Ley General de Educación, menciona que el origen del financiamiento para la educación en el sector estatal incluye a los

recursos directamente recaudados, al tesoro público, a las donaciones y los excedentes de actividades de producción generadas por las entidades educativas y deudas internas y externas. Es posible aumentar esta financiación con medios de fuentes complementarias, lo que implica promover y practicar la cooperación de la comunidad educativa, la organización privada y la población en general.

Las investigaciones internacionales definen de forma amplia a los recursos económicos como Mankiw (2021) que concluyó que, los recursos económicos se refieren tanto a los activos como a los medios financieros disponibles para cumplir con las demandas y expectativas de las personas y las organizaciones. Estos recursos pueden incluir dinero en efectivo, activos financieros, propiedades, inversiones y cualquier otro elemento de valor económico que se utilice para adquirir bienes y servicios, realizar inversiones o llevar a cabo actividades económicas.

Del mismo modo Robbins y Coulter (2017), hacen referencia que los activos son los recursos utilizados por una organización en la creación, producción y entrega de bienes o servicios a los clientes. Estos activos pueden ser financieros, físicos, humanos e intangibles. Los activos financieros se refieren a los recursos monetarios y de inversión, mientras que los activos físicos son los tangibles como instalaciones y equipos. Los activos humanos son el talento y las habilidades del personal, y los activos intangibles incluyen la propiedad intelectual y la reputación de la marca. El éxito y la competitividad de una organización depende de la gestión efectiva de estos activos.

Dado los conceptos de recursos económicos mencionados, y con el aporte de David (2003) quien concluye que toda organización debe contar con recursos estratégicos para llevar a cabo sus actividades, los cuales incluyen recursos físicos (edificios, equipos, materiales), recursos financieros (capital, presupuestos), recursos técnicos (conocimientos, tecnologías) y recursos humanos (personal, talento). Estos recursos son esenciales para alcanzar los objetivos y el éxito general de la organización, por tal motivo queda dimensionada la variable recursos económicos

La dimensión financiamiento es el proceso mediante el cual se obtienen los recursos económicos necesarios para realizar una actividad, proyecto o adquirir un bien. Este proceso implica la búsqueda y obtención de capital o crédito a través de diversas fuentes financieras, como inversionistas, préstamos bancarios, emisión de bonos u otras alternativas, con la finalidad de satisfacer los requerimientos financieros de una entidad o persona. (Brigham & Ehrhardt, 2017).

La dimensión recursos físicos está compuesta por la infraestructura educativa, conforme al reporte emitido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019) se describe como el conjunto de instalaciones físicas, espacios y equipamientos destinados a la realización de actividades educativas. Incluye edificios escolares, aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas deportivas, entre otros, que proporcionan un entorno adecuado y seguro en el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2011), establece que recursos físicos son los materiales didácticos considerados como recursos, ya sean tangibles o intangibles, utilizados en el ámbito educativo para promover el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos materiales abarcan una amplia variedad, como libro didáctico, guías, herramientas multimedia, juegos educativos y manipulables, entre otros, y tienen como objetivo promover la comprensión, la participación y el aprendizaje de los educandos.

La dimensión recursos humanos se refiere al personal que labora en la organización y realizan tareas específicas para ayudar a optimizar sus recursos. Las organizaciones dependen de las personas para llevar a cabo sus operaciones y actividades, además de contar con recursos financieros, materiales, tecnológicos y conocimientos especializados. Por lo tanto, el término recursos humanos se utiliza para referirse a los individuos que laboran en las instituciones y contribuyen a su funcionamiento (Chiavenato, 2011).

También la dimensión recursos técnicos, está definida como los elementos y herramientas utilizados por las organizaciones para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos, destacando su importancia en el diseño

y estructura organizacional, así como en la capacidad de adaptación y competitividad de la organización (Daft, 2015).

En cuanto a la variable calidad del servicio educativo para Braslavsky (2006) conceptualiza que la calidad de la educación implica que todos puedan aprender lo necesario en el momento oportuno de sus vidas y en sus sociedades, promoviendo la felicidad. Esta perspectiva considera a los futuros docentes y sus estudiantes en una convivencia de aprendizaje productiva en beneficio de la comunidad y sus miembros. Así también se considera que la capacidad de una institución educativa para proporcionar una educación integral y efectiva que cumpla con los estándares establecidos. Esto implica la atención de los requerimientos de aprendizaje, afectivos y sociales de los estudiantes, la implementación de métodos pedagógicos adecuados, la disponibilidad de recursos y tecnología apropiados, y la promoción de un ambiente seguro y favorable para el aprendizaje (UNESCO, 2011).

Como elementos clave Ropa (2019) resalta la eficacia, eficiencia, calidad total y mejora continua en la entrega de servicios educativos. Estas perspectivas nos ayudan a mejorar nuestra comprensión de la calidad del servicio de enseñanza que experimentamos en nuestro estudio, Él subraya que la capacidad de aprender de manera continua es esencial., donde el conocimiento y la tecnología evolucionan rápidamente. Sin embargo, muchas escuelas no están abordando esta responsabilidad de manera adecuada, por lo que es crucial mejorar constantemente los procesos educativos. Para lograrlo, es necesario adoptar la filosofía de calidad total, que implica enfocarse en las necesidades de los estudiantes, contar con líderes comprometidos, analizar y mejorar los procesos educativos, fomentar la participación activa de profesores y estudiantes, buscar la mejora continua, basar las decisiones en datos objetivos, establecer relaciones colaborativas y adoptar una visión integral del sistema educativo. Al gestionar la educación de esta manera, se puede promover una educación de calidad, eficiente y eficaz, que prepare a los estudiantes para aprender de manera autónoma y adaptarse a un mundo en constante cambio.

La normativa que trata sobre la calidad educativa, es La Ley Nro. 28044, Ley General de la Educación (El Peruano, 2003, p.248945), en la cual se refiere

al nivel de educación necesario que las personas deben alcanzar para afrontar los retos del progreso humano de manera óptima, desempeñar su labor en beneficio de la comunidad y seguir aprendiendo durante toda su vida. Factores asociados incluyen la alineación del proceso educativo con los principios nacionales, diversificación de perfiles profesionales, correspondencia entre inversión y servicios, formación continua de docentes y autoridades, vocación docente, gestión administrativa adecuada, cumplimiento de exigencias pedagógicas, infraestructura y equipos apropiados, estímulo de la creatividad y el descubrimiento, y organización institucional propicia.

También se puede contemplar las características que debe tener una institución educativa no universitaria en La Resolución de Secretaría General N° 322-2017-MINEDU, el cual proporciona detalles adicionales referente a la calidad del servicio educativo en la educación superior. Esta norma determina las "Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento", y define los estándares que una institución educativa debe cumplir para garantizar la calidad de la enseñanza. Estos estándares incluyen aspectos como la infraestructura y equipamiento adecuados, el personal docente calificado, la oferta académica pertinente, la gestión institucional eficiente, el seguimiento y evaluación de los resultados educativos, entre otros. Esta norma proporciona un marco regulatorio que busca promover la mejora continua del servicio educativo y el cumplimiento de los requisitos requeridos por las instituciones para proporcionar una educación de alto nivel a los estudiantes: a) La condición I de la norma técnica se refiere a la concurrencia de objetivos académicos, grados y títulos, y planes estudiantiles dentro de la institución educativa. b) La condición II establece que la oferta educativa debe ser compatible con los propósitos establecidos en los proyectos de desarrollo de la institución. c) La condición III se refiere a la infraestructura de la universidad, la seguridad y el equipamiento necesario para cumplir con sus funciones. d) La condición IV se refiere al promover la búsqueda y la elaboración de nuevos enfoques y teorías por parte de docentes y estudiantes. e) La condición V establece que se debe contar con al menos un 25% de los educadores a tiempo completo, debidamente calificados y disponibles. f) La condición VI tiene como objetivo garantizar que los servicios

complementarios básicos estén orientados hacia el beneficio de los estudiantes universitarios. g) La condición VII garantiza la presencia de herramientas de participación e inserción laboral para los estudiantes. e) La condición VIII se refiere a la transparencia de las universidades.

Según Parasuraman et al. (2005), y las reflexiones de Cronin & Taylor (1992) la calidad del servicio se determina en función de la evaluación que el cliente lleva a cabo al comparar sus aspiraciones con las percepciones sobre el servicio recibido. Para abordar esta evaluación, los autores realizaron un enfoque de calidad de servicio reconocido como SERVQUAL y se creó un instrumento de medición con varias dimensiones. Estas dimensiones incluyen la tangibilidad, que se refiere a los aspectos físicos y visibles del servicio; la fiabilidad, que implica la capacidad de brindar el servicio de forma coherente y confiable; la seguridad, que se relaciona con la protección y confidencialidad de los datos del cliente; la capacidad de respuesta, que se refiere a la prontitud y agilidad en atender las necesidades del cliente; y la empatía, que abarca la atención y el trato personalizado hacia el cliente. Estas dimensiones constituyen una guía integral para medir y mejorar la calidad del servicio en diferentes contextos y sectores. Por lo tanto, estas dimensiones, que se enfocan en el aspecto funcional ocupan el papel primordial en el proceso de evaluación, contribuyen en la construcción de una perspectiva global y completa de la calidad en los centros de estudios superiores. De acuerdo con Letcher y Neves (2010), la instrucción y las opciones extracurriculares y de empleo son factores relevantes, Butt & Rehman (2010), Álvarez Botello et al. (2015) y Nayarit & Jiménez et al. (2011) respaldan esta conclusión, ya que satisfacen que el desempeño de los maestros es el componente más significativo que afecta la satisfacción de los estudiantes.

La tangibilidad, según Parasuraman et al. (1988) es una dimensión evaluada en la calidad del servicio que se relaciona a la evidencia física y señales tangibles que los clientes utilizan para calificar un servicio. Estos elementos incluyen el aspecto físico de las instalaciones, el equipo, los empleados y otros recursos físicos relacionados con el servicio. La tangibilidad desempeña un papel crucial en la formación de las percepciones y aspiraciones de los clientes,

especialmente cuando hay interacción directa con el proveedor del servicio. Los aspectos tangibles pueden influir en las impresiones iniciales de los clientes sobre la confiabilidad y competencia del servicio. Además, la tangibilidad no se limita a los atributos físicos, sino que también abarca la comunicación y presentación del servicio. En general, la tangibilidad es un factor importante para los clientes al evaluar la calidad de un servicio.

La dimensión fiabilidad es definida por Oliver (1997) quien destaca la fiabilidad se refiere a la capacidad de un proveedor de servicios para entregar de manera consistente y confiable lo prometido, cumpliendo con las expectativas del cliente a lo largo del tiempo. Esto incluye tanto la entrega confiable del servicio como la gestión efectiva de problemas y situaciones imprevistas. La fiabilidad genera confianza en los clientes y fortalece la relación con la empresa.

La capacidad de respuesta según Parasuraman et al. (1988) se refiere a la disposición y habilidad del personal de servicio para brindar un servicio rápido, oportuno y eficiente a los clientes. Este aspecto implica la prontitud en la atención a las necesidades y solicitudes de los clientes, así como la habilidad para resolver problemas de manera efectiva. Parasuraman subraya que una buena capacidad de respuesta genera confianza y satisfacción en los clientes, ya que demuestra una actitud proactiva y una disposición para ayudar. Este enfoque ha influido en la comprensión de la importancia de la capacidad de respuesta en la gestión de servicios y ha proporcionado una base teórica para su medición y mejora.

La dimensión seguridad, que según Gomez (2022) se refiere a la protección frente a peligros o amenazas potenciales y la ausencia de riesgo. Se aplica en diferentes áreas, como seguridad social, seguridad ciudadana, seguridad informática, seguridad alimentaria y seguridad vial, pero en general, la seguridad implica establecer medidas y políticas que promuevan la protección, prevención y mitigación de riesgos, con el objetivo de salvaguardar el bienestar y la confianza en diferentes aspectos de la vida diaria.

Y por último la dimensión empatía según Zaki (2019) la empatía es la habilidad de comprender y compartir las experiencias emocionales de otras personas. Va más allá de simplemente entender intelectualmente cómo se siente

alguien, ya que implica sentir de manera genuina lo que la otra persona está experimentando. La empatía nos permite entender la perspectiva de los demás, percibir sus emociones y responder de manera adecuada y compasiva. Así también la empatía no implica necesariamente estar de acuerdo con la otra persona o asumir su perspectiva, sino más bien reconocer y validar sus emociones. Es un proceso dinámico en el cual nos abrimos a la experiencia emocional de los demás sin perder nuestra propia identidad. Además, resalta que la empatía es una capacidad que se puede adquirir y fortalecer a través de prácticas como la escucha activa, el cultivo de la curiosidad por los demás, la adopción de una mentalidad abierta y la búsqueda de conexiones auténticas con los demás. Al fomentar la empatía, podemos construir relaciones más sólidas, fomentar la compasión y promover un mayor entendimiento y colaboración en nuestras interacciones sociales.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) del IESTP es esencial para garantizar una gestión eficiente y efectiva en la institución educativa. Este documento establece la organización jerárquica y describe las funciones de cada área, asegurando una clara distribución de responsabilidades. La dirección general tiene una función esencial al aplicar políticas educativas y representar legalmente al instituto. La Jefatura de Unidad Académica es responsable de la programación, inspección y revisión de actividades académicas y administrativas. También promueve la mejora progresiva de la excelencia en el ámbito profesional de los docentes y orienta en la aplicación de normas de evaluación y tecnología educativa. Los Coordinadores de Área tienen la labor de programar, ejecutar, supervisar y evaluar planes curriculares, así como promover transferencia de tecnología y convenios para experiencias formativas. Además, se encargan de impulsar actividades productivas e investigativas, coordinar el mantenimiento de equipos y supervisar la titulación de egresados. La Secretaría Académica, ejecuta y evalúa acciones administrativas, actuando como fedatario y manteniendo registros precisos y actualizados. Por su parte, la Administración gestiona aspectos vitales, como el presupuesto, tesorería, contabilidad y abastecimiento. Su eficaz manejo de los recursos asegura el cumplimiento de las actividades institucionales.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio se basa en el paradigma positivista según Ñaupás et al (2018) de tipo básico, ya que busca obtener un conocimiento más riguroso al comprender los aspectos más importantes de los fenómenos, de los eventos apreciables o de las conexiones que sustentan los elementos, esto según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018).

El estudio adopta una naturaleza correlacional debido a su diseño no experimental porque la investigación se centra en resolver problemas fundamentales mediante la descripción de las características de las variables (CONCYTEC, 2018; Hernández et al., 2014).

Así también es no experimental, transaccional descriptivo de corte correlacional simple, dado que busca la relación existente entre Recursos económicos y Calidad del servicio educativo, de esa forma, buscamos que los hechos estén orientados hacia un fin determinado. Asimismo, recolectamos información para llevar a cabo un análisis estadístico, con el objetivo de llegar a una conclusión y analizar las variables. Siendo lo siguiente:

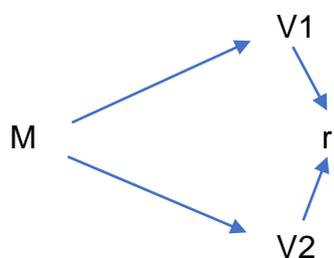


Figura 1: Estructura del Diseño de investigación correlacional

Dónde:

M = Muestra de la población estudiantil

V1= Recursos económicos

r = Correlación entre las variables

V2= Calidad del servicio educativo

Se utilizó el enfoque del método hipotético deductivo, en el cual, tras reconocer la situación problemática, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva

de investigaciones anteriores y literatura relevante sobre el tema. Posteriormente, se formularon hipótesis que fueron puestas a prueba al contrastarlas con los resultados producidos al procesar la información recopilada, de ese modo se llega a conclusiones.

Dado el tipo de investigación realizada, se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, ya que la información recopilada se presentó y analizó mediante el uso de tablas estadísticas, cuyos resultados se interpretaron en forma de porcentajes y cifras numéricas. Esta metodología permitió verificar las hipótesis relacionadas con los estudios descriptivos y realizar una evaluación numérica correspondiente (Hernández et al., 2014).

Por su parte Ñaupas et al (2018) señalan que una de las características distintivas del enfoque cuantitativo radica en su utilización de metodologías y procedimientos sistemáticos basados en datos numéricos, que se expresan en magnitudes y que permiten emplear la medición y observación de los fenómenos, así como el muestreo y el procesamiento estadístico para el análisis.

### **3.2 Variables y operacionalización**

De acuerdo con las afirmaciones de Tamayo (citado por Niño, 2011), la variable se concibe como una característica presente en el objeto de investigación, mostrando diferentes valores para cada mecanismo de observación establecido. Asimismo, se señala que, al referirnos a estos distintos valores, debemos asociarlos de igual manera tanto a aspectos cuantitativos como cualitativos.

Para Ñaupas et al. (2018) la operacionalización implica transformar las variables utilizadas en dimensiones, características o factores más específicos y medibles. A su vez, estas dimensiones se desglosan en indicadores más pequeños, concretos y fáciles de medir. Estos indicadores son de utilidad para formular las preguntas de los cuestionarios, que son instrumentos utilizados para recopilar información.

De acuerdo con Monje (2011) al hablar de variables cuantitativas nos referimos a aquellas que pueden ser medidas numéricamente, mientras que al hablar de variables cualitativas nos referimos a aquellas que se miden en función de los atributos de los objetos o elementos estudiados.

Variable 1: Los recursos económicos se refieren a los medios y activos financieros disponibles con el fin de atender las necesidades y anhelos de las personas y las organizaciones. Estos recursos pueden incluir dinero en efectivo, activos financieros, propiedades, inversiones y cualquier otro elemento de valor económico que se utilice para adquirir bienes y servicios, realizar inversiones o llevar a cabo actividades económicas (Mankiw, 2021).

Esta variable se estudió partiendo de sus cuatro dimensiones, financiamiento, recursos físicos, recursos humanos, recursos técnicos.

Variable 2: la calidad del servicio se establece mediante la evaluación que realiza el cliente al comparar sus expectativas con las percepciones de la prestación del servicio que ha recibido (Parasuraman et al., 2005).

Las dimensiones que se han considerado son tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. (Anexos 1 y 2)

Se utilizó una escala ordinal tipo Likert debido a su facilidad de uso, posibilidad de obtener porcentajes, evaluar la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach y sencilla interpretación. Además, su aplicabilidad en la etapa de elaboración de la escala es un factor relevante que necesita ser enfatizado (Mortelmans y Denekens, 2007). Así lo demuestran los estudios de diversos autores como Johnson (1994), Patrick y Smart (1998), Kyriakides et al. (2002), Hammadou Sullivan (2004), Kyriakides et al. (2006), Spooren, et al (2007). Con esta escala se cuantifico la variable recursos económicos (25 ítems) respecto de las variables calidad del servicio educativo (32 ítems), que se reflejaron en las siguientes ítems o cifras (1 = Nunca); (2 = Casi nunca); (3 = A veces); (4 = Casi siempre) y (5 = Siempre).

En la escala ordinal, los elementos de las categorías tienen una conexión relativa entre sí, que se puede expresar mediante comparaciones de mayor o menor (Congacha, 2016).

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

#### **3.3.1 Población**

Los elementos de estudio seleccionados fueron conformados por los estudiantes de educación superior tecnológica, quienes fueron considerados como la

población objetivo para responder a las preguntas relacionadas con los recursos económicos y la calidad del servicio educativo en los cuestionarios.

Según Ñaupas et al. (2018) la población estudiada se constituye por todas las unidades de estudio que poseen los atributos necesarios para ser consideradas en la investigación. Estas unidades pueden ser individuos, objetos físicos específicos, fenómenos o eventos que presenten las características que se desean investigar.

La población estudiada es el centro de atención de la investigación, ya que sus conclusiones y recomendaciones buscan generar beneficios y facilitar el progreso del entorno de vida de esa población (Supo, 2015).

En el presente estudio, la población de investigación estuvo conformada por 366 estudiantes, de estos, 265 estudiantes pertenecían a la carrera de Contabilidad y 101 estudiantes estaban inscritos en la carrera de Electrotecnia Industrial. Estos estudiantes abarcaban los seis ciclos del año académico 2023-I en la Institución educativa. (Ver anexo 3).

**Criterios de inclusión:** Se tomó en cuenta a todos los estudiantes que cursan estudios en los programas de Contabilidad y Electrotecnia Industrial que se matricularon en ciclos I, II, III, IV, V y VI durante el semestre académico 2023-I.

**Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los estudiantes que no completaron el cuestionario, a los estudiantes que no tuvieron matrícula activa y aquellos que no asistieron al salón de clases durante los días en que se llevaron a cabo las reuniones previas de coordinación.

### **3.3.2 Muestra.**

La muestra se determina como una selección de componentes que proviene de una población o representa una parte de ella, y que posee características que son relevantes y necesarios para el estudio (Hernández et al., 2014; Ñaupas et al., 2018).

Para que los resultados obtenidos partiendo del análisis de una muestra puedan aplicarse a toda la población, es esencial que la muestra sea representativa de dicha población. Esto implica cumplir dos condiciones fundamentales: determinar un tamaño de muestra suficiente y emplear una

técnica de muestreo apropiada. De esta manera, se garantiza que los resultados sean válidos y pertinentes (Supo, 2015).

Para desarrollar este estudio, se utilizó una muestra de 188 estudiantes, obtenida mediante un cálculo matemático realizado en Excel para determinar muestras finitas. (Ver Anexo 4).

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo se efectuó de manera probabilística, donde cada elemento de la población fue seleccionado con igual probabilidad para formar una muestra del tamaño establecido, tal como lo indica Hernández et al. (2018), También se llevó a cabo una muestra aleatoria extraída de los análisis contemplados en este trabajo de investigación.

En relación con la muestra integrada por los estudiantes y aplicada mediante un método aleatorio, se destaca la importancia que Cochran (1980) le atribuye y modifica la técnica propuesta por Martínez (2012). Los dos coinciden en que, para conseguir una representación apropiada de la población, cada factor importante debe tener una probabilidad definida al momento de seleccionar el criterio de medición

Para elegir los componentes de la muestra, emplearemos técnicas de muestreo que buscan minimizar errores en diferentes aspectos, como el error sistemático, humano, del investigador o procedimental, los cuales pueden afectar la precisión de las conclusiones obtenidas en la investigación. Las técnicas de muestreo aleatorio o probabilístico se utilizan para obtener una muestra representativa. Cuando se aplica el muestreo aleatorio simple, cada componente de la población tiene una igual posibilidad de ser considerado en la muestra. En resumen, el objetivo del muestreo aleatorio simple es eliminar o reducir al mínimo el sesgo de entrada (Supo, 2015).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

También llamado unidad de estudio, se refiere a la entidad específica que se selecciona y se estudia en una investigación, ya sea un participante, un objeto, un suceso o una colectividad, según Hernández et al. (2014). Estas unidades

comparten similitudes y se encuentran dentro de un contexto específico (Ñaupas et al., 2018).

En este caso, la unidad de estudio de la investigación serán los 188 estudiantes elegidos de la población utilizando las técnicas mencionadas anteriormente.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para la obtención de datos fue la encuesta. Se empleó el proceso de obtención de datos a través de encuestas para recopilar información de fuente primaria que estén relacionados con las variables de recursos económicos y calidad de servicios educativos. Los recursos económicos se evaluarán a través de las dimensiones de financiamiento, recursos físicos, recursos humanos, recursos técnicos, mientras que la calidad de la prestación educativa se examinó en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Se optó por utilizar la encuesta como método para obtener datos cuantitativos. En la encuesta, se utilizó un cuestionario como instrumento fundamental, el cual desempeñó un papel crucial en la medición de los resultados. Para recoger la información, se utilizó Google Forms, lo cual facilitó el proceso de recolección de datos. Por otro lado, en la entrevista, el entrevistador desempeñó un papel más instrumental y su rendimiento tuvo una influencia significativa en los resultados obtenidos.

Se emplearon dos cuestionarios diferentes, cada uno de ellos compuesto por 25 y 32 ítems respectivamente, con el propósito de obtener una visión detallada de las apreciaciones y opiniones de los estudiantes sobre las variables de recursos económicos y calidad del servicio educativo en una entidad de educación superior no universitaria. Estos cuestionarios permitieron obtener una visión completa de los distintos aspectos que los estudiantes consideran relevantes en cuanto a los recursos económicos disponibles y la calidad de la prestación educativa ofrecida por la entidad (Ver Anexo 5).

Los cuestionarios fueron diseñados de manera cuidadosa, teniendo en cuenta las dimensiones claves relacionadas con los recursos económicos, tales

como el financiamiento, los recursos físicos, los recursos humanos y los recursos técnicos. Cada dimensión se abordó mediante una serie de preguntas específicas que permitieron recopilar datos precisos y representativos.

La aplicación de estos cuestionarios a la muestra de estudiantes seleccionada brindó una oportunidad valiosa para evaluar y comprender a fondo la percepción de los estudiantes sobre los recursos económicos y su influencia en la calidad del servicio educativo. Los resultados obtenidos a través de esta recolección de datos contribuirán a la toma de decisiones informadas y a la introducción de mejoras en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

La variable recursos económicos consta en total de 25 ítems distribuidos en 4 dimensiones e indicadores con sus ítems respectivos. Así la dimensión financiamiento se compone de 4 ítems, la dimensión recursos físicos, se compone de 10 ítems, la dimensión recursos humanos se compone de 5 ítems y por último la dimensión recursos técnicos se compone de 6 ítems.

La variable Calidad del servicio educativo está compuesto de un total de 32 ítems distribuidos en 5 dimensiones e indicadores con sus ítems respectivos. Así la dimensión tangibilidad se compone de 9 ítems, la dimensión fiabilidad, se compone de 7 ítems, la dimensión seguridad se compone de 6 ítems, la dimensión capacidad de respuesta se compone de 6 ítems y por último la dimensión empatía se compone de 4 ítems.

Es crucial tener en cuenta que el cuestionario, aunque está constituido por una serie de preguntas agrupadas en dimensiones, no debe ser confundido como un tipo de investigación o una técnica de recopilación en sí mismo. Más bien, el cuestionario se utiliza como un instrumento documental para recopilar información (Supo, 2015).

La validez se refiere a la confirmación de que el instrumento de recopilación de datos construido cumple con los requisitos necesarios para obtener una medida precisa y confiable de la variable que se desea evaluar. Para lograrlo, se obtienen tres tipos de pruebas: prueba de contenido, prueba de criterio y prueba de constructo. En esta perspectiva, la validación del instrumento implica la evaluación por parte de especialistas en el campo respectivo. Se invitó

a un equipo de profesionales a revisar y evaluar los ítems del instrumento, emitiendo su opinión sobre la validez del instrumento para medir la variable en cuestión (Hernández et al., 2014).

Tres expertos en metodología de la investigación, recursos económicos y claridad del servicio educativo, fueron consultados para evaluar y validar los instrumentos utilizados en el estudio. Los expertos revisaron y evaluaron los instrumentos, y los encontraron apropiados, validados para su uso en el estudio (Ver Anexo 6).

Se presentó una carta por escrito a los evaluadores junto con los formatos necesarios para que realizaran las valoraciones utilizando las tablas de requisitos. Estas tablas proporcionan toda la información requerida para completar los formatos de evaluación, y los evaluadores consideraron esta información durante el proceso de evaluación.

Una vez que los expertos validaron los instrumentos de obtención de datos, se efectuó una prueba piloto para evaluar la confiabilidad de dichos instrumentos. Para llevar a cabo esta prueba, se gestionó la colaboración de los docentes encargados de impartir clases presenciales a los alumnos de los seis semestres del año académico 2023-I en la institución educativa. A los estudiantes seleccionados, que conformaron una muestra piloto de 22 personas en total, se les informó sobre la naturaleza y la importancia del trabajo de investigación, destacando la necesidad de responder de manera objetiva. Se enfatizó la importancia de proporcionar respuestas imparciales y precisas en la medida de lo posible (Ver Anexo 7 y 8).

Se llevó a cabo una prueba exitosa que resultó en un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0.969 para el instrumento que evalúa la variable "Recursos económicos" y 0.965 para el instrumento que evalúa la variable "Calidad del servicio educativo". Estas conclusiones fueron analizadas utilizando el programa Microsoft Excel y demostraron la confiabilidad de ambos instrumentos utilizados en el estudio (Ver Anexos 7 y 8).

La fiabilidad de un instrumento se relaciona con la coherencia de los resultados obtenidos al utilizarlo repetidamente en la misma unidad de análisis o individuo. Se determina y se realiza una evaluación para cada instrumento de

recolección de datos, y su valor puede oscilar entre cero (indicando falta de fiabilidad) y uno (indicando una fiabilidad total). Hernández et al. (2014).

### **3.5 Procedimientos**

Para iniciar la investigación, se procedió a enviar la carta de presentación oficial de la Unidad de Posgrado a través de la mesa de partes de la entidad de educación superior no universitaria, dirigida al Director General. En dicha carta, se explicó el tema de investigación y se solicitó su autorización para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios necesarios.

Después de obtener la autorización correspondiente, se llevó a cabo una coordinación previa con los docentes de los programas de Contabilidad y Electrotecnia Industrial de los seis semestres. Durante esta coordinación, se realizó la selección de la población de estudio y la muestra que se utilizó para la aplicación de la prueba piloto. Esta prueba piloto tuvo como objetivo lograr la confiabilidad de los instrumentos y recopilar datos de la muestra total.

Con el fin de facilitar la interacción entre el investigador y los estudiantes, se les brindará una explicación detallada sobre los propósitos y alcances de la investigación, así como la relevancia de su involucramiento activo y objetivo en el llenado de los cuestionarios, con el propósito de garantizar el éxito del estudio.

Después de finalizado esta etapa, los cuestionarios fueron digitalizados y guardados en la plataforma Google Form (ver Anexo 9). Posteriormente, se procedió a la divulgación de los cuestionarios en las aulas para que los estudiantes los respondieran utilizando sus celulares. En este proceso, los 188 estudiantes pudieron formar parte de la muestra. Estas visitas a las aulas se llevaron a cabo entre el 05 y el 09 de junio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Una vez que se dispuso de todos los elementos de la muestra, se realizó la construcción de la base de datos correspondiente a las características de estudio utilizando las herramientas de Excel. Este proceso se llevó a cabo a nivel descriptivo.

Después de eso, se empleó el software SPSS versión 26.0 para el procesamiento de los datos según las instrucciones proporcionadas por el

Docente Asesor. Se siguió por etapas para obtener los cuadros de frecuencia de las variables "recursos económicos" y "calidad del servicio educativo", así como de las dimensiones de calidad del servicio educativo. Se calcularon las frecuencias absolutas, que indican la cantidad de veces que aparece un valor en las observaciones, y las frecuencias relativas, que se derivan al dividir la frecuencia absoluta por la cantidad total de registros. Estas frecuencias relativas proporcionarán información sobre la importancia, el peso y el porcentaje de cada valor.

Para la visualización de los datos, se empleó un diagrama de barras, en el cual cada barra representa de manera proporcional las frecuencias respectivas. Esta representación gráfica facilitó la interpretación de los datos de manera clara y sencilla.

La estadística descriptiva se lleva a cabo al comienzo del análisis de datos, y tiene como objetivo presentar los datos a través de tablas y gráficas, sintetizarlos y detallarlos sin realizar inferencias o extraer conclusiones (Congacha, 2016).

Dentro del campo de la estadística inferencial o las pruebas de hipótesis, se considerarán los siguientes criterios. Primero se realizó la prueba de normalidad para ambas variables, teniendo en cuenta a los 188 encuestados en total. Se seguirá la regla de decisión para continuar con la explicación de los criterios de la prueba de hipótesis.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): Valor  $p > 0,05$ , Los datos revelan una distribución típica  
Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Valor  $p < 0,05$ , los datos no revelan una distribución típica.

Dado que las muestras siguen una distribución normal o paramétrica. En consecuencia, las correlaciones entre las variables "recursos económicos" y "calidad del servicio educativo", así como sus dimensiones, se calculan utilizando el estadístico de Spearman.

En la explicación de los resultados, se empleó la escala de rangos propuesta por Antiel (2014), Neyens et al., (2014) y Greenstein et al., (2014), en la guía de la OECD (2013, como se citó en Bisquerra & Lopez (2021). Esta escala permitió establecer la magnitud de las correlaciones encontradas entre las variables, así como la fuerza de las asociaciones identificadas. Se consideraron

valores específicos de correlación, como "bajo", "regular" o "alto", para ayudar a comprender el nivel de conexión entre las variables. Además, se evaluó los niveles de significancia estadística para determinar si las correlaciones observadas fueron estadísticamente significativas. Esta información ayudó a interpretar correctamente los resultados conseguidos (ver anexo 10).

La estadística permitió probar la hipótesis - relación en un fenómeno. (Sánchez-Villegas et al., 2020). Se utilizó el estadístico de Spearman para evaluar la relación entre variables ordinales, relaciones no lineales y en presencia de valores atípicos. Proporciona información sobre la dirección y la magnitud de la vinculación, sin depender de la forma funcional específica de la relación. Esto significa que el valor del coeficiente de correlación puede oscilar un rango desde -1 hasta +1, donde un valor de +1 indica una conexión perfectamente creciente, en otras palabras, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra variable de manera monótona, un valor de -1 indica una conexión perfectamente decreciente, lo que significa que a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra variable disminuye de manera monótona, un valor de 0 indica una correlación nula o inexistente, lo que indica que no hay una conexión monótona entre las variables, as también los valores intermedios, tanto positivos como negativos, representan diferentes grados de correlación. Cuanto más cerca esté el valor del estadístico de Spearman de +1 o -1, más fuerte será la correlación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la ejecución de esta investigación se cumplió con las normas APA (American Psychological Association) en su 7ma edición sobre las normas de citación y veracidad al referenciar fuentes, así también se respetaron las directivas de la Universidad César Vallejo sobre los principios éticos y también se contó con el permiso de una entidad de educación superior no universitaria para la utilización de los instrumentos aplicados en una muestra aleatoria de alumnos.

Los principios éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, definidos por Beauchamp y Childress (1994), se aplicaron de manera rigurosa en este estudio. El principio de autonomía se respetó al adquirir la autorización informada de los participantes, asegurándose de que estuvieran

plenamente informados sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación, y tuvieran la opción de participar de forma voluntaria.

Se cumplió con el principio de no maleficencia al evitar cualquier daño o perjuicio innecesario a los participantes. Se implementaron medidas para minimizar los riesgos y se aplicaron protocolos éticos y de seguridad para proteger su integridad física, emocional y psicológica. Se garantizó que los procedimientos de la investigación no generan consecuencias adversas o dañinas para los participantes.

Asimismo, se cumplió con el principio de beneficencia al proporcionar a los participantes información clara y completa sobre los posibles beneficios y riesgos vinculados a su participación en el estudio, permitiéndoles tomar decisiones informadas y conscientes sobre su involucramiento.

En cuanto al principio de justicia, se aplicó de manera rigurosa en la investigación. Se aseguró que la selección de la muestra fuera imparcial y no discrimina por raza, género o condición socioeconómica. Se enfatizó que la investigación es una herramienta valiosa para comprender la problemática de los recursos económicos y su efecto en la calidad del servicio educativo dentro del contexto específico de la entidad donde se llevó a cabo el proyecto.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de los datos generales

Esta investigación tuvo la participación de alumnos varones y mujeres de la carrera técnica profesional de contabilidad y electrotecnia industrial de los 6 ciclos académicos, las cuales presentamos los siguientes resultados alcanzados:

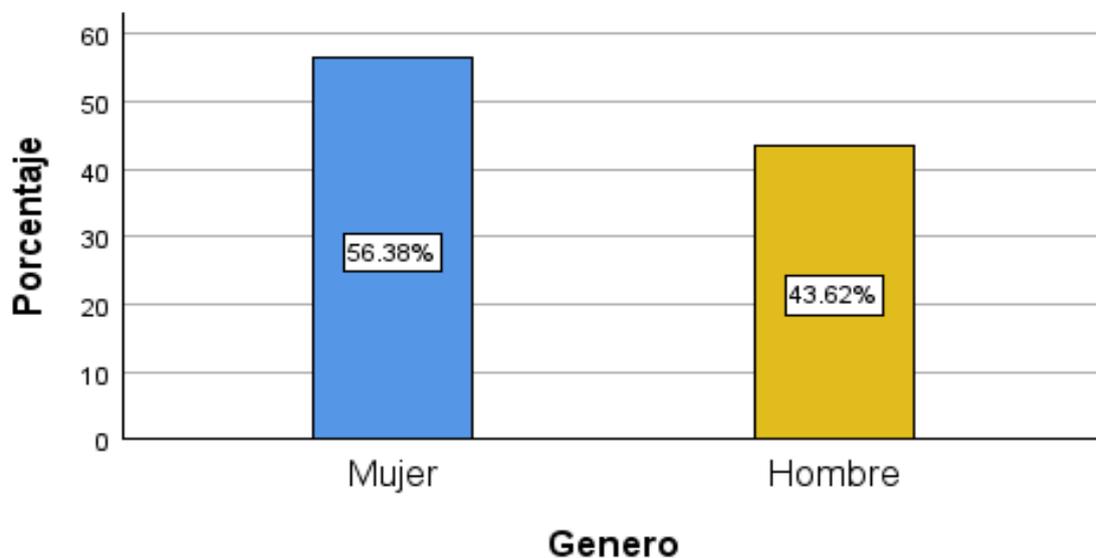
**Tabla 1**

*Genero de los elementos muestrales*

		f	%
Válido	Mujer	106	56.4
	Varones	82	43.6
	Total	188	100.0

**Figura 1**

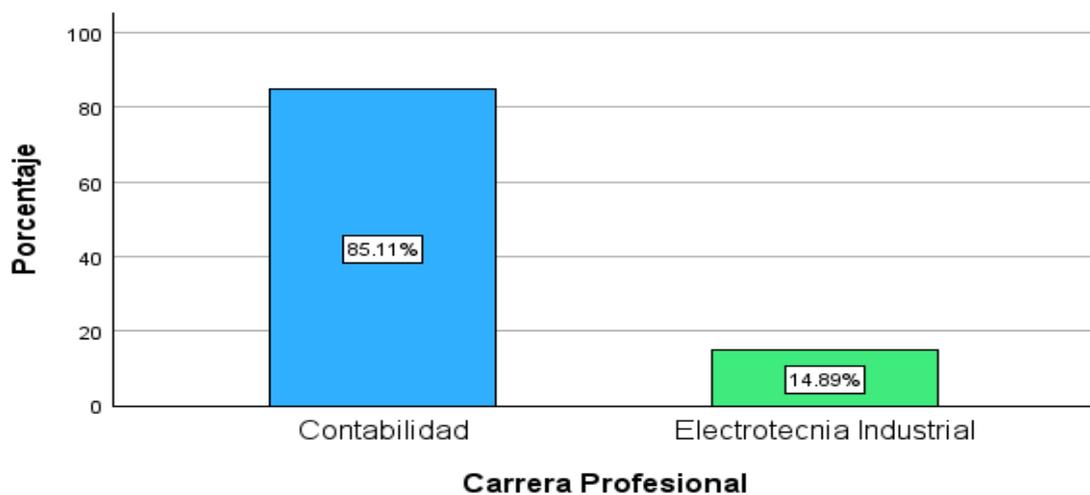
*Esquema de barras del género de los elementos muestrales*



En la tabla 1 y figura 1, se evidencia que del 100% de encuestados que equivale a 188 participantes, el 56.4% (106) son representados por las mujeres, mientras el 43.6% (82) son representados por los varones.

**Tabla 2***Carrera profesional de los encuestados*

		f	%
Válido	Contabilidad	160	85.1
	Electrotecnia Ind.	28	14.9
	Total	188	100.0

**Figura 2***Esquema de barras de la carrera profesional de los encuestados*

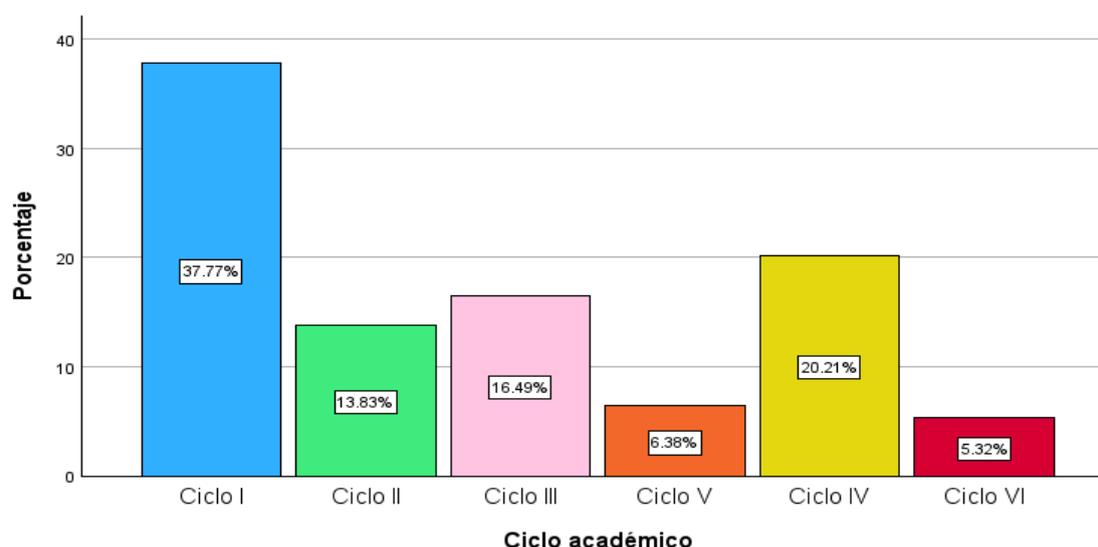
De la tabla 2 y la figura 2 muestran que del 100% de encuestados el 85.1% (160) está representado por la carrera técnico profesional de Contabilidad, mientras que el 14.9% (20) por la carrera técnico profesional de Electrotecnia industrial.

**Tabla 3***Ciclo académico de los encuestados*

		f	%
Válido	Ciclo I	71	37.8
	Ciclo II	26	13.8
	Ciclo III	31	16.5
	Ciclo V	12	6.4
	Ciclo IV	38	20.2
	Ciclo VI	10	5.3
	Total	188	100.0

**Figura 3**

*Esquema de barras del ciclo académico de los encuestados*



Según los resultados presentados en la tabla 3 y la figura 3, de los encuestados el 37.8% (71) está representado por el Ciclo I siendo el más importante en cantidad de alumnos encuestados, el 13.9% (26) está representado por el Ciclo II, el 16.5% (31) está representado por el Ciclo III, con el 20.2% (38) está representado por el Ciclo IV, el 6.4% (12) está representado por el Ciclo V y el 5.3% (10) está representado por el Ciclo VI.

#### **4.1.2 Resultados descriptivos de la variable recursos económicos**

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la variable recursos económicos*

	Baremo	f	%	
Válido	Inadecuado	25 - 57	19	10.1
	Regular	58 - 91	107	56.9
	Adecuado	92 - 125	62	33.0
	Total		188	100.0

En esta tabla 4 observamos que del 100% (188) de los entrevistados solo el 10.1% (19) considera que el nivel de percepción de la variable recursos económicos es inadecuado, el 56.9% (107) que son la mayoría, consideran que el grado de percepción de dicha dimensión es regular y el 33.0% (62) consideran que el grado de percepción es la adecuada.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad en el servicio educativo*

		Baremo	f	%
Financiamiento	Inadecuado	4 - 8	24	12.8
	Regular	9 - 14	109	58.0
	Adecuado	15 - 20	55	29.3
	Total		188	100.0
Recursos físicos	Inadecuado	10 -22	16	8.5
	Regular	23 – 36	112	59.6
	Adecuado	37 - 50	60	31.9
	Total		188	100.0
Recursos humanos	Inadecuado	5 – 11	17	9.0
	Regular	14 – 21	97	51.6
	Adecuado	19 – 25	74	39.4
	Total		188	100.0
Recursos técnicos	Inadecuado	6 – 13	30	16.0
	Regular	14 -21	103	54.8
	Adecuado	22 - 30	55	29.3
	Total		188	100.0

En la tabla 5, se puede observar que la percepción mayoritaria de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable recursos económicos es de nivel regular. Específicamente, el financiamiento fue percibido como regular por el 58%, los recursos físicos por el 59.6%, los recursos humanos por el 51.6% y los recursos técnicos por el 54.8%. Por otro lado, la percepción de adecuado obtuvo el 29.3% para el financiamiento, 31.9% para los recursos físicos, 39.4% para los recursos humanos y 29.3% para los recursos técnicos. Finalmente, la percepción de inadecuado fue del 12.8% para el financiamiento, 8.5% para los recursos físicos, 9.0% para los recursos humanos y 16.0% para los recursos técnicos.

### 4.1.3 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio educativo

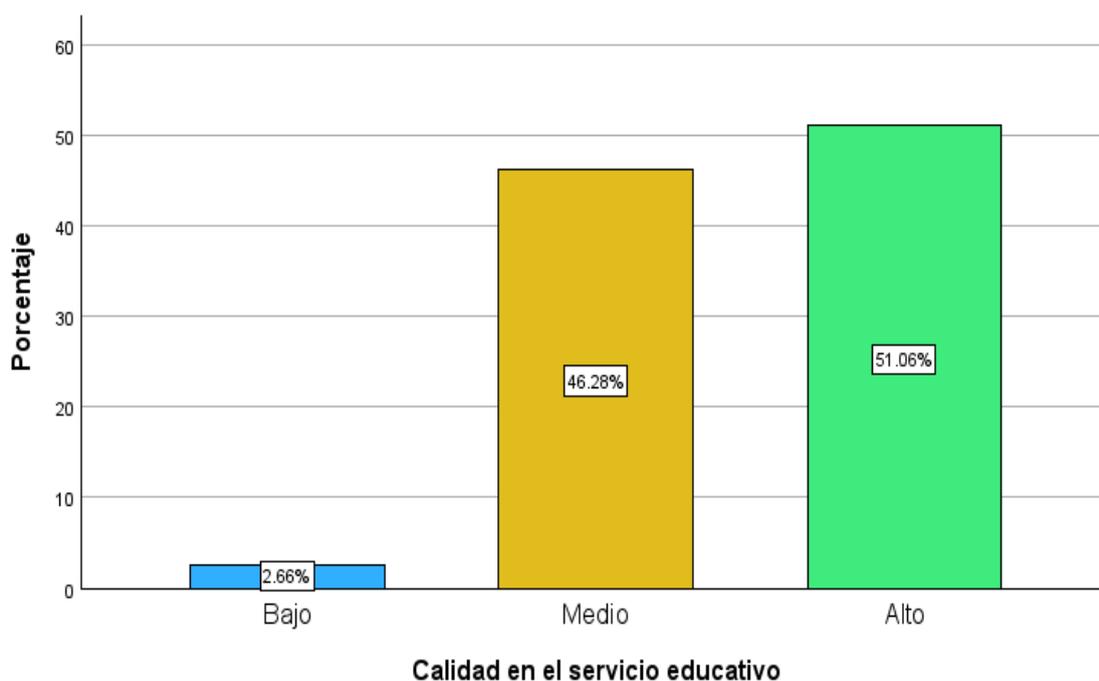
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad en el servicio educativo*

		Baremo	f	%
Válido	Bajo	32 – 74	5	2.7
	Medio	75 – 117	87	46.3
	Alto	118 - 160	96	51.1
	Total		188	100.0

**Figura 4**

*Esquema de barras de la variable calidad del servicio educativo*



En esta Tabla 6 y figura 4 percibimos que del total de entrevistados, representados por 188 participantes solo el 2,7 % (5) tiene en cuenta que el grado de percepción de la variable calidad en el servicio educativo es bajo, el 46,3% (87) cree que la percepción de esta dimensión es media y la mayoría, el 51,1% (96), cree que la percepción es alta.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad en el servicio educativo*

		Baremo	f	%
Tangibilidad	Bajo	9 – 20	28	14.9
	Medio	21 – 32	108	57.4
	Alto	33 – 45	52	27.7
	Total		188	100.0
Fiabilidad	Bajo	7 – 15	3	1.6
	Medio	16 – 25	53	28.2
	Alto	26 – 35	132	70.2
	Total		188	100.0
Seguridad	Bajo	6 – 13	14	7.4
	Medio	14 – 21	83	44.1
	Alto	22 – 30	91	48.4
	Total		188	100.0
Capacidad de Respuesta	Bajo	6 – 13	5	2.7
	Medio	14 - 21	61	32.4
	Alto	22 – 30	122	64.9
	Total		188	100.0
Empatía	Bajo	4 - 8	7	3.7
	Medio	9 – 14	62	33.0
	Alto	15 - 20	119	63.3
	Total		188	100.0

En la tabla 7 se muestran las percepciones de los encuestados sobre las dimensiones de calidad en el servicio educativo. Los resultados muestran que la mayor parte de las dimensiones son percibidas con un nivel bajo por los encuestados. Específicamente, la tangibilidad fue percibida como baja por el 14.9%, la fiabilidad por el 1.6%, la seguridad por el 7.4%, la capacidad de respuesta por el 2.7% y la empatía por el 3.7%.

Por otro lado, una proporción significativa de encuestados eligió el nivel medio de percepción en varias dimensiones: la tangibilidad fue percibida como

media por el 57.4%, la fiabilidad por el 28.2%, la seguridad por el 44.1%, la capacidad de respuesta por el 32.4%, y la empatía por el 33%.

Por último, algunos encuestados seleccionaron el nivel alto de percepción en ciertas dimensiones: la tangibilidad fue percibida como alta por el 27.7%, la fiabilidad por el 70.2%, la seguridad por el 48.4%, la capacidad de respuesta por el 64.9%, y la empatía por el 63.3%.

#### **4.1.3 Resultados inferenciales**

Los resultados inferenciales permitieron comparar los resultados observados en la muestra de 188 encuestados con las hipótesis planteadas sobre las variables de recursos económicos, calidad del servicio educativo y sus dimensiones. Se utilizó la correlación de Spearman para llegar a una conclusión.

En el contexto de la correlación de Spearman, se plantean dos hipótesis: la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), donde:

- La hipótesis nula ( $H_0$ ) postula que no existe una relación entre las variables o que la correlación es nula.
- La hipótesis alternativa ( $H_1$ ) plantea que hay una relación monótona entre las variables en la población. Esta relación puede ser unidireccional (positiva o negativa) o bidireccional, indicando una correlación diferente de cero.

#### **Objetivo general**

Demostrar la relación existente entre los recursos económicos y la calidad del servicio educativo una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023

Para lograr el objetivo general se formularon las siguientes hipótesis.

**$H_0$**  Recursos económicos y la calidad del servicio educativo son independientes

**$H_1$**  Recursos económicos y la calidad del servicio educativo presenta una correlación

**Tabla 8***Correlación entre los recursos económicos y la dimensión tangibilidad*

		Calidad en el servicio educativo	
Rho de Spearman	Recursos económicos	Coeficiente de correlación	.746**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	188

De los resultados obtenidos, los recursos económicos muestran una relación directa, significativa ( $p=0.01$ ) y moderada ( $\rho=0.746$ ) con la calidad del servicio educativo en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023. Estos valores permiten interpretar que se rechaza la hipótesis nula; por tanto, se admite que si existe recursos económicos adecuados, existe la probabilidad de que la calidad del servicio educativo sea de óptima calidad.

**Objetivos específicos****Primer objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre los recursos económicos y la dimensión tangibilidad en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

Para lograr el primer objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis.

**H<sub>0</sub>** Recursos económicos y la dimensión tangibilidad son independientes

**H<sub>1</sub>** Recursos económicos y la dimensión tangibilidad presenta una correlación

**Tabla 9***Correlación entre los recursos económicos y la dimensión fiabilidad*

		Tangibilidad	
Rho de Spearman	Recursos económicos	Coeficiente de correlación	.733**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	188

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 9, se evidenció que existe relación entre las variables puesto que la significación bilateral de 0.001 es menor a 0.05; asimismo el coeficiente de concordancia de Spearman es de 0.733, que muestra el nivel de correlación entre las variables es positiva

alta entre las variables investigadas; recursos económicos y la dimensión tangibilidad. En tal sentido, la hipótesis nula es rechazada.

**Segundo objetivo específico**

Demostrar cómo afecta la relación que existe entre los recursos económicos y la fiabilidad en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

Para lograr el segundo objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis.

**Ho** Recursos económicos y la dimensión fiabilidad son independientes

**H1** Recursos económicos y la dimensión fiabilidad presenta una correlación

**Tabla 10**

*Correlación entre los recursos económicos y la dimensión fiabilidad*

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Recursos económicos	Coefficiente de correlación	.370**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	188

Los resultados de la tabla 10 muestran que las variables tienen una relación entre sí, dado que la significación bilateral es menor a 0,05 y el coeficiente de influencia de Spearman es de 0,370, lo que indica una conexión positiva baja entre las variables de estudio recursos económicos y la dimensión confiabilidad. La hipótesis nula es rechazada en este sentido.

**Tercer objetivo específico**

Demostrar cuáles son los efectos que producen los recursos económicos en la seguridad en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

Para lograr el tercer objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis.

**Ho** Recursos económicos y la dimensión seguridad son independientes

**H1** Recursos económicos y la dimensión seguridad presenta una correlación

**Tabla 11***Correlación entre los recursos económicos y la dimensión seguridad*

			Seguridad
Rho de Spearman	Recursos económicos	Coeficiente de correlación	.508**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	188

Los resultados de la tabla 11 muestran que hay una relación entre las variables, ya que la significación bilateral es menor a 0.05 y el coeficiente de influencia de Spearman es de 0.508, lo que indica que hay una influencia moderada positiva entre las variables de estudio, que son los recursos económicos y la dimensión de seguridad. La hipótesis nula es rechazada en este sentido.

**Cuarto objetivo específico**

Identificar en qué grado los recursos económicos favorecen en la capacidad de respuesta en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

Para lograr el cuarto objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis.

**H<sub>0</sub>** Recursos económicos y la dimensión capacidad de respuesta son independientes

**H<sub>1</sub>** Recursos económicos y la dimensión capacidad de respuesta presenta una correlación

**Tabla 12***Correlación entre los recursos económicos y la dimensión capacidad de respuesta*

			Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Recursos económicos	Coeficiente de correlación	.414**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	188

Los resultados de la tabla 12 muestran que las variables tienen relación entre sí, ya que la significación bilateral es menor a 0.05 y el coeficiente de

influencia de Spearman es de 0.414, lo que indica una relación moderada positiva entre las variables de estudio recursos económicos y la dimensión de seguridad. La hipótesis nula es rechazada en este sentido

### **Quinto objetivo específico**

Demostrar en qué medida favorecen los recursos económicos en la empatía en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023.

Para lograr el quinto objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis.

**H<sub>0</sub>** Recursos económicos y la dimensión empatía son independientes

**H<sub>1</sub>** Recursos económicos y la dimensión empatía presenta una correlación

### **Tabla 13**

*Correlación entre los recursos económicos y la dimensión empatía*

			Empatía
Rho de	Recursos	Coeficiente de correlación	.402**
Spearman	económicos	Sig. (bilateral)	<.001
N			188

Según los resultados obtenidos en la tabla 13, se evidenció que existe relación entre las variables puesto que la significación bilateral de 0.001 es menor a 0.05; asimismo el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.402, que indica que el grado de correlación entre las variables es positiva moderada entre las variables de estudio recursos económicos y la dimensión empatía. En tal sentido, la hipótesis nula es rechazada.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue estudiar la correlación entre los recursos económicos y la calidad del servicio educativo en una entidad de educación superior no universitaria en Lima durante el año 2023. Los resultados obtenidos demostraron una correlación moderada significativa ( $\rho=0.746$ ), lo que sugiere que los recursos económicos ejercen una influencia significativa en la calidad del servicio educativo. Sin embargo, también se observó la presencia de otros factores que contribuyen a la calidad educativa en la entidad, lo que indica que los recursos económicos no son el único factor determinante. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Patiño (2018), donde se destaca que los recursos económicos son elementos o factores utilizados para satisfacer necesidades. Asimismo, respaldan los resultados de trabajos previos de investigación, como los de Mercado (2022), Suares (2022), Caisa et al. (2022) y Moron (2021), quienes también encontraron una correlación positiva entre la gestión educativa y la calidad del servicio. Es esencial destacar que, si bien los recursos económicos son importantes, no deben considerarse como el único indicador para medir la calidad del servicio educativo. Es necesario enfocarse también en mejorar otros aspectos que influyen en la calidad educativa, como la capacitación docente, la infraestructura, el plan de estudios y la gestión institucional. Estos elementos también desempeñan una influencia importante en el resultado definitivo de la calidad educativa.

El primer objetivo específico de esta investigación fue demostrar la relación que existe entre los recursos económicos y la tangibilidad en una entidad de educación superior no universitaria en Lima, año 2023. Los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de concordancia de Spearman de 0.733, lo cual indica una correlación positiva significativa. Esto sugiere que a medida que aumentan los recursos económicos en la entidad de educación superior no universitaria, también se observa un aumento en la tangibilidad del servicio educativo ofrecido. Estos hallazgos son consistentes con la investigación realizada por Corimanya (2021), quien también identificó una conexión significativa entre la calidad del servicio educativo y la inversión en infraestructura. El coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) entre ambas

variables fue de 0.538, lo que indica una relación relevante y coherente entre ellas. Además, el p-valor obtenido de 0.000 confirma que esta relación no es aleatoria y es relevante desde el punto de vista estadística. Los resultados corroboran la hipótesis de que la disponibilidad de recursos económicos tiene un impacto positivo en la tangibilidad del servicio educativo ofrecido en la entidad de educación superior no universitaria. Esto significa que a medida que se destinan mayores recursos económicos para mejorar la infraestructura y otros aspectos tangibles, la calidad del servicio educativo se ve beneficiada. Estos datos estadísticos sólidos proporcionan una base confiable para considerar estrategias que puedan potenciar aún más esta relación, permitiendo así mejorar la experiencia educativa en la institución.

El segundo objetivo específico de esta investigación fue examinar el impacto de la relación entre los recursos económicos y la fiabilidad en una entidad de educación superior no universitaria en Lima durante el año 2023. Los resultados presentados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.370, indicando una correlación positiva baja entre las variables. Esta relación sugiere que, si bien existe una tendencia a que los recursos económicos aumenten, la magnitud de su influencia en la dimensión de fiabilidad en la entidad de educación superior no universitaria en Lima es moderada. No obstante, es relevante resaltar que esta relación tiene una magnitud moderada, lo que implica que otros factores también pueden estar ejerciendo influencia en la fiabilidad del servicio educativo, además de los recursos económicos. Estos resultados respaldan la idea de que, si bien los recursos económicos son importantes, su impacto en la fiabilidad del servicio educativo no es determinante por sí solo. Estos hallazgos se encuentran en línea con el estudio realizado por Maza et al. (2022), quienes también destacaron la importancia de contar con recursos adecuados para mejorar la fiabilidad de los servicios educativos ofrecidos. Esto sugiere que, si bien los recursos económicos pueden tener un efecto positivo en la fiabilidad, otros factores, como la eficiencia en la gestión, el compromiso del personal docente y administrativo, y la adecuada planificación, también desempeñan un papel crucial en la fiabilidad del servicio educativo.

El tercer objetivo específico de esta investigación fue demostrar los impactos de los recursos económicos en la seguridad de una entidad de educación superior no universitaria en Lima durante el año 2023. Los resultados arrojaron una correlación de Spearman de 0.508, lo que indica una relación significativa y moderada entre los recursos económicos y la dimensión de seguridad en la entidad. Estos hallazgos permiten rechazar la hipótesis nula inicial y respaldan la idea de que contar con recursos económicos adecuados puede tener un impacto positivo en la seguridad del entorno educativo. Esto beneficia potencialmente a los estudiantes, docentes y personal administrativo al crear un ambiente más seguro y propicio para el proceso educativo. Estos resultados encuentran apoyo en el estudio realizado por Laines y Valera (2023) en un Instituto Superior Educativo en Lima, donde se analizó la conexión entre la calidad de la enseñanza y la seguridad. En este estudio, se determinó que la correlación de Spearman fue de 0.741, lo que indica una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y la seguridad. Estos datos confirman la hipótesis de que la seguridad es un componente importante en la calidad de la enseñanza. Sin embargo, es relevante tener en cuenta que otros estudios, como el realizado por Maza et al. (2022) en una universidad en Colombia, no encontraron que el componente seguridad influya en la percepción de calidad de la enseñanza percibida por los estudiantes. Esto indica que la relación entre recursos económicos y seguridad puede variar en diferentes contextos educativos y resalta la importancia de considerar otros factores que puedan influir en la percepción de calidad.

El cuarto objetivo específico de esta investigación fue estudiar cómo los recursos económicos repercuten en la capacidad de respuesta de una entidad de educación superior no universitaria en Lima durante el año 2023. Los resultados mostraron una correlación de rango de Spearman de 0.414, lo que indica una correlación positiva moderada. Esto sugiere que existe una relación significativa, aunque no extremadamente fuerte, entre los recursos económicos y la capacidad de respuesta en la entidad educativa. Estos hallazgos contrastan con el estudio de Cherre (2020), que encontró una conexión significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un negocio de servicio

educativo en el año 2020. En ese estudio, la correlación de rango de Spearman fue de 0.287, exhibiendo una relación positiva baja y un nivel de importancia de 0.000. Por consiguiente, se concluyó que la dimensión de capacidad de respuesta está relacionada con la satisfacción del cliente. Por lo expuesto, los hallazgos de esta investigación evidencian que los recursos económicos tienen una conexión positiva moderada con la capacidad de respuesta en la entidad de educación superior no universitaria en Lima. Aunque la relación es significativa, no es extremadamente fuerte, lo que indica que otros elementos también pueden afectar la capacidad de respuesta. Estos hallazgos contrastan con otros estudios que han encontrado una relación más sólida entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el ámbito educativo.

El quinto objetivo específico de esta investigación fue examinar cómo los recursos económicos influyen en la empatía en una entidad de educación superior no universitaria en Lima durante el año 2023. Los resultados presentados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.402, indicando una correlación positiva moderada entre las variables. Aunque esta relación no es extremadamente fuerte, es relevante y significativa. Estos hallazgos indican que los recursos económicos tienen una influencia significativa, aunque no dominante, en la empatía dentro del entorno educativo. Esto sugiere que contar con recursos económicos adecuados puede contribuir positivamente a fomentar la empatía en la institución. Estos resultados se complementan con los hallazgos de estudios previos realizados por Sánchez et al. (2019) en el contexto de la investigación sobre la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los afiliados del IESS en una ciudad de Ecuador. En ese estudio, se identificó la falta de empatía como un problema relacionado con la falta de capacitación del talento humano. Se propusieron estrategias de mejora continua basadas en el círculo de Deming, con el objetivo de cambiar la cultura organizacional y orientarla hacia el cumplimiento de las necesidades de los afiliados. Estos hallazgos se alinean con los resultados de nuestra investigación, resaltando la importancia de la empatía en distintos contextos y cómo los recursos económicos pueden desempeñar un papel significativo en su fomento.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión**

Los recursos económicos y la calidad del servicio educativo se relacionan de manera directa, significativa ( $p$ -valor = 0,001) y de nivel alto ( $\rho = 0,746$ ); lo cual quiere decir que si existe unos elevados recursos económicos se mejoraran la calidad del servicio educativo, quedando demostrado la hipótesis general.

### **Segunda conclusión**

Los recursos económicos y la dimensión la tangibilidad se relacionan de manera directa, significativa ( $p$ -valor = 0,001) y de nivel alto ( $\rho = 0,733$ ); lo cual quiere decir que si aumentan los recursos económicos también aumenta la dimensión de tangibilidad, quedando demostrado la hipótesis específica.

### **Tercera conclusión**

En cuanto a los recursos económicos y la dimensión fiabilidad, se encontró una correlación positiva débil pero significativa ( $Rho=0,370$ ) entre los recursos económicos y la percepción de fiabilidad. Esto sugiere que, aunque la relación es menos fuerte que en otras dimensiones, aún existe una asociación entre los recursos económicos y la percepción de fiabilidad, quedando demostrado la hipótesis específica.

### **Cuarta conclusión**

En cuanto a los recursos económicos y la dimensión seguridad, se encontró una correlación positiva media y significativa ( $Rho=0,508$ ) entre los recursos económicos y la percepción de seguridad. Esto indica que a medida que los recursos económicos aumentan, la percepción de seguridad también tiende a aumentar, quedando demostrado la hipótesis específica.

### **Quinta conclusión**

En cuanto a los recursos económicos y la capacidad de respuesta, se encontró una correlación positiva media y significativa ( $Rho=0,414$ ) entre los recursos económicos y la percepción de capacidad de respuesta. Esto sugiere que a

medida que los recursos económicos aumentan, la percepción de capacidad de respuesta también tiende a aumentar, quedando demostrado la hipótesis específica.

### **Sexta conclusión**

En cuanto a los recursos económicos y la empatía, se encontró una correlación positiva media y significativa ( $Rho=0,402$ ) entre los recursos económicos y la percepción de empatía. Esto indica que a medida que los recursos económicos aumentan, la percepción de empatía también tiende a aumentar, quedando demostrado la hipótesis específica.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera recomendación**

A la Dirección de la entidad de educación superior no universitaria: Recomendamos a la Dirección de la entidad de educación superior no universitaria que priorice la asignación de recursos económicos de manera estratégica, con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo. Es necesario garantizar que se destinen suficientes recursos económicos para fortalecer las dimensiones evaluadas, como la tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Esto implica considerar la inversión en infraestructura, equipamiento, capacitación del personal y actividades que promuevan la interacción y empatía con los estudiantes.

### **Segunda recomendación**

A los encargados de la administración de la entidad: Recomendamos a los responsables de la planificación y gestión de recursos de la entidad de educación superior no universitaria que realicen un análisis exhaustivo de las necesidades de los estudiantes en relación a las dimensiones evaluadas. Esto permitirá identificar áreas específicas que requieren mejoras y determinar prioridades en la distribución de recursos económicos. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para monitorear el impacto de los recursos asignados y realizar ajustes según los resultados obtenidos.

### **Tercera recomendación**

Al Área de Unidad Académica y Coordinaciones de la entidad: Recomendamos a los líderes académicos y docentes de la entidad de educación superior no universitaria que promuevan el involucramiento activo de los estudiantes en la toma de decisiones relacionadas con la asignación de recursos económicos. Esto involucra establecer ambientes para el diálogo y consulta donde los estudiantes puedan expresar sus necesidades y contribuir en la planificación y gestión de los recursos. Además, se sugiere fomentar una cultura de mejora continua, brindando oportunidades de formación y capacitación que fortalezcan las dimensiones evaluadas y promuevan la calidad del servicio educativo.

#### **Cuarta recomendación**

A la comunidad educativa en general: Se recomienda promover una cultura de honestidad y responsabilidad en la gestión del manejo de los recursos económicos. Es esencial que tanto los responsables de la administración como las autoridades académicas informen de manera clara y accesible sobre el uso de los recursos asignados y los resultados obtenidos. Esto generará confianza y legitimidad en el proceso de distribución de recursos, y permitirá una mayor participación y compromiso de todos los integrantes de la institución educativa en la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

#### **Quinta recomendación**

A los Coordinadores de Área y docentes: Se sugiere que los Coordinadores de Área y docentes trabajen de manera colaborativa y multidisciplinaria para potenciar la conexión entre las diferentes dimensiones evaluadas. Esto implica integrar esfuerzos para mejorar la tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía en el ámbito de la capacitación académica y el desarrollo de actividades curriculares. Al fomentar la colaboración entre las áreas, se pueden optimizar los recursos y generar un ambiente educativo más integral y enriquecedor para los estudiantes.

#### **Sexta recomendación**

A futuros investigadores: Se sugiere a futuros investigadores que profundicen en otros factores que puedan influir en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo. Esto puede incluir aspectos como el clima institucional, la formación docente, el uso de tecnología educativa, entre otros. Además, se recomienda ampliar la muestra de estudiantes y utilizar métodos mixtos que combinan el enfoque cuantitativo con el cualitativo para obtener una visión más completa de la relación entre los recursos económicos y la calidad del servicio educativo.

## REFERENCIAS

- Antiel, R. M. (2014). Professional Burnout, Career Satisfaction, and Wellness Practices. A National Survey of Pediatric Surgeons. AAP National Conference and Exhibition. American Academy of Pediatrics
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación, 13, 5–26.
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la investigación, en *Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales*.
- Beauchamp T. L. & Childress J. F. (1994). *Principles of biomedical ethics* (4th ed.). Oxford University Press. <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/prin.pdf>
- Bisquerra Alzina, R., & LOPEZ CASSA, E. (2021). La evaluación en la educación emocional: Instrumentos y recursos. *Aula Abierta*, 50(4), 757–766. <https://doi.org/10.17811/rifie.50.4.2021.757-766>
- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. REICE – en *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación*, 4(2e). <https://www.redalyc.org/pdf/551/55140206.pdf>
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2017). *Financial Management: Theory and Practice*. Cengage Learning.
- Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–5450. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
- Caisa Yucailla, E. D., Garcés Lescano, A. D., & Vite Constante, J. P. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la

satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, 29, 117–138. <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>.

Casassus, J. y Arancibia, V. (1997). *Claves para una Educación de Calidad*. Buenos Aires: Kapelusz editora S.A

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2020) *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2022* (LC/PUB.2022/18-P), Santiago <https://hdl.handle.net/11362/48574>

Cherre Moran, I. d. R., & Santur Manuel, L. A. (2020). Factores que determinan el grado de satisfacción en negocios de servicio educativo mediante el modelo Servperf. Caso: IDCI, Piura-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51573>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw - Hill.

Cochran W.G (1980) *Técnicas de muestreo*. CECSA. [https://bibliotecadigital.uchile.cl/permalink/56UDC\\_INST/1uuvhmk/alma991003224549703936](https://bibliotecadigital.uchile.cl/permalink/56UDC_INST/1uuvhmk/alma991003224549703936)

Congacha, J. W. (2016). *Estadística aplicada a la Educación*. En editora academica española. <http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-18-161118-estad%C3%ADstica%20aplicada%20a%20la%20educaci%C3%B3n%20con%20actividades%20de%20aprendizaje.pdf>

Corimanya Rodriguez, R. Y. (2021). Inversión en infraestructura y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68662>

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992a). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992b). Measuring Service Quality: A

Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Daft, R. L. (2015) *Teoría y Diseño Organizacional Cengage*. Learning Editores.

David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. Pearson Educación. ISBN 970-26-0427-3.

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica en *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Greenstein, A., Greenstein, I., Senderovich, S., & Mabjeesh, N. J. (2014). Is Diagnostic Cystoscopy Painful? Analysis of 1,320 Consecutive Procedures. *International Brazilian Journal of Urology (IBJU)*, 40(4), 533-538. <https://doi.org/10.1590/S1677-5538.IBJU.2014.04.13>

Gomez, L. (Dic. 2022). *Definición de Seguridad*. DefinicionABC. Desde <https://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>

Hammadou Sullivan (2004), "Identifying the best foreign language teachers: teacher standards and professional portfolios". *The Modern Language Journal*. Vol. 88, No. 3 (Autumn, 2004), pp. 390-402. E.U\_: Blackwell Publishing

Hernández D.E. y Mercado M. (2022) *Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia*. (Tesis de maestría, Universidad De La Costa).  
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/9675?show=full>

Hernández, J., Espinosa, J., Peñaloza, M. Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza C., Arenas, M., Carrillo, S. y, Bermúdez, V. (2018). *Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones*. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 37(5).

[https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft\\_5\\_2018/25sobre\\_us\\_o\\_adecuado\\_coeficiente.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_us_o_adecuado_coeficiente.pdf).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación* (8ta. Edición ed.). Caracas: Sypa

Informe Anual del Empleo en el Perú – ENAHO 2021 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE 2021), octubre del 2022. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3768002/IAE\\_2021.pdf?v=1666188419](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3768002/IAE_2021.pdf?v=1666188419)

Johnson, S. (1994), A national assessment of secondary-school principals' perceptions of teaching- effectiveness criteria. *Communication Education*, Volumen 43, January, 194. E.U.: NCA

Kyriakides, L. , Campbell, R. J. and Christofidou, E. (2002). *Generating Criteria for Measuring Teacher Effectiveness Through a Self-Evaluation Approach: A Complementary Way of Measuring Teacher Effectiveness, School Effectiveness and School Improvement*, 13: 3, 291-325. Inglaterra: Routledge

Kyriakides, L., Demetriou, D. and Charalambous, C. (2006). "Generating criteria for evaluating teachers through teacher effectiveness research". *Educational Research*, 48: 1, 1-20. Inglaterra: Routledge

La Ley Nro. 28044. Ley General de Educación (28 de julio de 2003) [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

Laines Vilela, V. M., & Valera Valverde, E. C. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un instituto superior educativo, Lima 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8769>

- Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal Determinants*, 6(1), 1–26.
- Mankiw, N. G., (2021). *Principles of microeconomics*. Cengage Learning, Incorporated.
- Martínez, C. (2012) El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias, en *Departamento de Atención a la Salud, Universidad Autónoma Metropolitana (Xochimilco)*  
<https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>
- Maza Avila, F. J. ., Vergara Schmalbach, J. C. ., Pacheco Durango, I. D. ., & Medrano Mestra, P. A. . (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 17(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa* guía didáctica. 217. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Muñoz Morán, M. J. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018*. (Tesis Maestría Universidad Nacional de Tumbes)  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2511>
- Moron M. L. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicios educativos en una institución educativa pública de Villa El Salvador, Lima 2021*. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo).  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/ghjb9a/alma991002876327207001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/ghjb9a/alma991002876327207001)
- Neyens, I., Vermeulen, B., Bijlhout, D., & Van Audenhove, C. (2014). Perceptions on distress of men with prostate cancer and their partner. Poster presentado en EACH - 12th International Conference on Communication in Healthcare (ICCH)

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis (5a. edición.). Bogotá: Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- OECD (2013). OECD Guidelines on Measuring Subjective Well-being, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264191655-en>
- OECD. (2019). Education at a Glance 2019: OECD Indicators. OECD Publishing.
- Oliver R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The Mc- Graw-Hill Companies, Inc.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2017). *Education at a Glance 2017: OECD Indicators*. OECD Publishing.
- Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V (2005) *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of service research 7 (3), 213-233
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *davi quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Patiño, J. D. (2018). *Introducción a los recursos económicos*. Ánfora, 3(6), 53–55. Disponible en: <https://doi.org/10.30854/anf.v3.n6.1995.450>
- Patrick y Smart (1998). An Empirical Evaluation of Teacher Effectiveness: the emergence of three critical factors', *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 23: 2, 165-178. Inglaterra: Routledge
- Patriños, H. A. (2016) Estimating the return to schooling using the Mincer equation. IZA World of Labor 2016: 278, <https://wol.iza.org/articles/estimating-return-to-schooling-using-mincer-equation/long>

- Poulsen T. (2022) Declining financial resources for mounting learning poverty could spell disaster for millions of children, Banco Mundial <https://blogs.worldbank.org/education/declining-financial-resources-mounting-learning-poverty-could-spell-disaster-millions>
- Ramos Cedeño, I. M. (2020). La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador 2020. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54459>
- Resolución de Presidencia N° 214-2018.CONCYTEC-P. Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica financiados con recursos públicos provenientes del canon en universidades públicas (28 de noviembre de 2018) <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/829587/-198630403208781691620200610-15256-ko5qg7.pdf?v=1591801296>
- Resolución de Secretaría General N° 322-2017-MINEDU. Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior (30 de octubre de 2017) <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-tecnica-denominada-condiciones-basicas-de-ca-resolucion-no-322-2017-minedu-1581831-1/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Administración* (8a. ed). Pearson
- Román Ayre, R. D. (2019). Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45979>
- Ropa Carrión, B. (2019). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú) <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>

- Sánchez Lunavictoria, J. C., Navas Zamora, S. A., Chávez Rojas, J. I., Fernanda Miranda, M., & Morocho Quisnancela, J. C. (2019). Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba. *Ciencia Digital*, 3(2), 475-483. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.445>
- Sánchez, C. F. A. (2018). Desempeño pedagógico y calidad educativa en la institución educativa “Carlos Cornejo Orbe” de la parroquia rio Boito del Canton provincia del Oro Ecuador. *Logos*, 8(1). <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b267f158-8288-4a41-98cd-a2f64feb827a/content>
- Sánchez-Villegas A, Martin-Calvo N, Gil-Conesa M, Martínez-González. MA. 2020. Correlación y Regresión Simple. En: *Bioestadística amigable*. 4° ed. Martínez-Gonzales MA, SánchezVillegas A, Toledo Atucha W, Paulin Fajardo J (eds). Barcelona, España: Elsevier. p 269-326.
- Spooren, Mortelmans y Denekens (2007), 'Student evaluation of teaching quality in higher education: development of an instrument based on 10 Likert-scales'. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol. 32:6, 667-679. Inglaterra: Routledge
- Suarez, J. S. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106033>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día*, Bioestadístico EIRL.
- UNESCO (2011). *Using Open Educational Resources to Improve Reading and Writing for All*. UNESCO.
- UNESCO (2021). *Global education monitoring report summary, 2021/2: non-state actors in education: who chooses? who loses?* Global Education

Monitoring Report Team [965]

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076.locale=en>

Zaki, J. (2019). *The War for Kindness: Building Empathy in a Fractured World*. Penguin Random House.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de operacionalización de la variable 01: Los Recursos económico

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos	
Los recursos económicos se refieren a los medios y activos financieros disponibles para satisfacer las necesidades y deseos de las personas y las organizaciones. Estos recursos pueden incluir dinero en efectivo, activos financieros, propiedades, inversiones y cualquier otro elemento de valor económico que se utilice para adquirir bienes y servicios, realizar inversiones o	Los Recursos económico, se medirá a partir de las siguientes dimensiones:  Financiamiento, Recursos físicos, Recursos humanos, Recursos técnicos	D1: Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto asignado a la educación.</li> <li>- Recursos financieros disponibles.</li> <li>- Inversión en programas y proyectos educativos.</li> <li>- Recaudación de fondos y donaciones.</li> </ul>	1; 2; 3; 4;	Ordinal Likert	Adecuado (92-125)  Regular (58-91)  Inadecuado (25-57)	
		D2: Recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad y estado de las instalaciones educativas.</li> <li>- Capacidad y condiciones de las aulas, laboratorios y espacios comunes.</li> <li>- Acceso a recursos tecnológicos y equipos educativos.</li> <li>- Disponibilidad de mobiliario adecuado y en buen estado.</li> <li>- Mantenimiento y renovación de la infraestructura y el equipamiento.</li> <li>- Disponibilidad de libros de texto y materiales educativos.</li> <li>- Acceso a bibliotecas y recursos digitales.</li> <li>- Material de apoyo para el aprendizaje</li> <li>- Recursos audiovisuales y multimedia.</li> <li>- Actualización y diversidad de los materiales didácticos.</li> </ul>	5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14;			1 = Nunca  2 = Casi nunca  3 = A veces
		D3: Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos destinados a la formación y capacitación de los docentes.</li> <li>- Acceso a programas de actualización pedagógica.</li> <li>- Oportunidades de desarrollo profesional para los educadores.</li> </ul>	15; 16; 17;			4 = Casi siempre

llevar a cabo actividades económicas. (Mankiw 2021)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de recursos para la investigación y la innovación educativa.</li> <li>- Apoyo para la participación en conferencias y eventos educativos.</li> </ul>	18; 19;	5 = Siempre	
	D4: Recursos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de equipamiento tecnológico</li> <li>- Infraestructura adecuada</li> <li>- Acceso a herramientas especializadas</li> <li>- Acceso a recursos digitales educativos actualizados</li> <li>- Conectividad a internet</li> <li>- Acceso a recursos digitales</li> </ul>	20; 21; 22; 23; 24; 25;		

## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización de la variable 02: La calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>La calidad del servicio se basa en la evaluación que realiza el cliente al comparar sus expectativas o deseos con sus percepciones sobre las prestaciones del servicio recibido. Con este fin, desarrollaron un modelo de calidad de servicio y diseñaron un instrumento de medición llamado SERVQUAL. Este modelo propone cinco dimensiones para estimar la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estas dimensiones proporcionan una estructura para evaluar y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Parasuraman et al. (2005)</p>	<p>La calidad del servicio educativo, se medirá a partir de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, capacidad de respuesta y Empatía</p>	D1: Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia física de las instalaciones</li> <li>- Material didáctico</li> <li>- Tecnología educativa</li> <li>- Recursos audiovisuales</li> <li>- Accesorios y suministros</li> </ul>	- 1;2; - 3;4; 5;6; 7;8; 9;	Ordinal Likert  1 = Nunca  2 = Casi nunca  3 = A veces  4 = Casi siempre  5 = Siempre	Alto (118-160)  Medio (75-117)  Bajo (32-74)
		D2: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de horarios</li> <li>- Disponibilidad del personal docente</li> <li>- Continuidad del programa educativo</li> <li>- Evaluación justa y objetiva</li> <li>- Gestión de eventos o situaciones imprevistas</li> <li>- Satisfacción de los estudiantes y padres de familia</li> </ul>	10; 11; 12; 13; 14; 15;16;		
		D3: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad física</li> <li>- Protección contra riesgos externo</li> <li>- Salvaguarda de la integridad física y emocional</li> <li>- Protección de datos y privacidad</li> <li>- Seguridad digital</li> <li>- Medidas de prevención y respuesta ante emergencias</li> </ul>	17; 18; 19; 20; 21; 22;		
		D4: Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Flexibilidad y adaptabilidad</li> <li>- Evaluación y mejora continua</li> </ul>	23; 24; 25; 26; 27; 28;		
		D5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación efectiva y escucha activa:</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Sensibilidad cultural y diversidad:</li> <li>- Colaboración y apoyo social</li> </ul>	29; 30; 31; 32;		

### ANEXO 3

*Población de estudiantes en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023*

ciclos	Contabilidad	Electrotecnia	total alumnos	%
Ciclo I	108	28	133	37%
Ciclo II	23	19	43	12%
Ciclo III	45	16	61	17%
Ciclo IV	12	14	26	7%
Ciclo V	64	14	74	21%
Ciclo VI	13	10	23	6%
Totales	265	101	366	100%

## ANEXO 4

### *Cálculo del tamaño de la muestra*

Fórmula (para poblaciones finitas)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

Parámetros:

$$Z = 1.96$$

$$N = 366$$

$$p = 0,05$$

$$q = 0.95$$

$$d = 0.05$$

$$n = \frac{366 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (366 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 187.68 = 188$$

## ANEXO 5

### Cuestionario

#### **Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023**

**Instrucciones:** Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas; priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

#### **Variable N° 1: Recursos económicos**

N°	Ítems/preguntas/reactivos	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión: Financiamiento</b>					
1	El presupuesto asignado a la educación satisface las necesidades educativas del sistema o institución.					
2	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades educativas y los objetivos de la institución educativa.					
3	La inversión en programas y proyectos educativos impulsa el desarrollo y la mejora de la educación.					
4	La recaudación de fondos y donaciones cumple con las necesidades financieras de la institución educativa.					
	<b>Dimensión: Recursos físicos (infraestructura y materiales didácticos)</b>					
5	Las instalaciones educativas están disponibles y accesibles para los estudiantes de manera adecuada.					
6	Las aulas, laboratorios y espacios comunes cuentan con la capacidad y condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades educativas.					
7	Los estudiantes tienen acceso suficiente a recursos tecnológicos y equipos educativos en las instalaciones.					
8	El mobiliario disponible en las instalaciones es adecuado y se encuentra en buen estado.					
9	Se realiza un mantenimiento regular y adecuado de la infraestructura y el equipamiento en las instalaciones educativas.					
10	Los estudiantes tienen disponibilidad de libros de texto y materiales educativos necesarios para su aprendizaje.					

11	Los estudiantes tienen acceso adecuado a bibliotecas y recursos digitales para apoyar su aprendizaje.					
12	Se proporciona suficiente material de apoyo para el aprendizaje de los estudiantes.					
13	Se disponen de recursos audiovisuales y multimedia para enriquecer el proceso educativo.					
14	Los materiales didácticos se actualizan regularmente y ofrecen diversidad de contenidos.					
	<b>Dimensión: Recursos humanos</b>					
15	Se destinan suficientes recursos para la formación y capacitación de los docentes.					
16	Los docentes tienen acceso adecuado a programas de actualización pedagógica.					
17	Existen oportunidades suficientes de desarrollo profesional para los educadores.					
18	Se disponen de recursos para fomentar la investigación y la innovación educativa entre los docentes.					
19	Se brinda apoyo adecuado para la participación de los docentes en conferencias y eventos educativos.					
	<b>Dimensión: Recursos técnicos</b>					
20	El centro educativo cuenta con el equipamiento tecnológico necesario, como computadoras, dispositivos audiovisuales, etc., para apoyar las actividades educativas.					
21	La infraestructura del centro educativo es adecuada para llevar a cabo actividades prácticas y experimentales.					
22	Tengo acceso a herramientas y materiales específicos necesarios para realizar actividades técnicas o especializadas.					
23	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados					
24	La conectividad a internet en el centro educativo proporciona una calidad y alta velocidad.					
25	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados.					

## CUESTIONARIO

### **Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023**

**Instrucciones:** Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas; priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

#### **Variable N° 2: Calidad del servicio educativo**

N°	Ítems/preguntas/reactivos	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión: Tangibilidad</b>					
26	Las instalaciones educativas presentan una apariencia física atractiva y cuidada.					
27	Tengo acceso a las herramientas o utensilios específicos necesarios para realizar actividades técnicas o especializadas en mi programa de estudio.					
28	Los equipos informáticos disponibles están en buen estado y son adecuados para mis necesidades académicas.					
29	Tengo acceso a material audiovisual, como videos educativos, documentales y presentaciones multimedia, para complementar mi aprendizaje.					
30	Tengo acceso a herramientas de estudio, como calculadoras, reglas, compases, etc., para realizar mis tareas y actividades académicas.					
31	Los programas y aplicaciones educativas disponibles son útiles y actualizados.					
32	La conexión a internet en mi institución educativa es de alta velocidad y confiable.					
33	Siento que tengo acceso a material audiovisual, como videos educativos, documentales y presentaciones multimedia, para complementar mi aprendizaje.					
34	Considero que tengo acceso a herramientas de estudio, como calculadoras, reglas, compases, etc., para realizar mis tareas y actividades académicas.					
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
35	El personal docente y administrativo cumple con los horarios establecidos en el calendario escolar.					

36	El personal docente está disponible para brindar apoyo y responder preguntas durante el horario de clase.					
37	El programa educativo se desarrolla de manera continua, sin interrupciones o cambios inesperados.					
38	Las evaluaciones y calificaciones se realizan de manera justa y objetiva.					
39	La institución educativa maneja de manera adecuada eventos o situaciones imprevistas, como emergencias, interrupciones del servicio, etc.					
40	Estoy satisfecho/a con la calidad del servicio educativo que recibo.					
41	Los padres de familia sienten que sus preocupaciones y sugerencias son escuchadas y atendidas por el personal educativo.					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>					
42	La institución educativa cuenta con medidas de seguridad física adecuadas para proteger a los estudiantes y el personal.					
43	Se me brinda información y capacitación sobre cómo actuar en caso de situaciones de riesgo externo.					
44	La institución educativa promueve un ambiente seguro y libre de violencia física o emocional.					
45	Se protege adecuadamente la privacidad y confidencialidad de mis datos personales en la institución educativa.					
46	Se implementan medidas de seguridad digital para proteger a los estudiantes de amenazas cibernéticas y ataques informáticos.					
47	Se implementan medidas de prevención y respuesta ante emergencias, como incendios, terremotos u otras situaciones de riesgo.					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
48	Se me brinda una respuesta rápida y eficiente ante situaciones que requieren atención inmediata.					
49	La comunicación entre el personal educativo y los estudiantes es clara, precisa y comprensible.					

50	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades y características individuales.					
51	La institución educativa aborda de manera efectiva y resuelve los problemas o conflictos que surgen en el entorno educativo.					
52	La institución educativa muestra flexibilidad y se adapta a mis necesidades individuales en cuanto a horarios, metodologías de enseñanza, etc.					
53	Se me brinda la oportunidad de proporcionar feedback y sugerencias para contribuir a la mejora continua del servicio educativo.					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
54	La institución educativa se comunica de manera efectiva y utiliza una escucha activa para comprender mis necesidades e inquietudes.					
55	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades individuales y características.					
56	La institución educativa valora y respeta la diversidad cultural y la inclusión de todos los estudiantes.					
57	Se fomenta la colaboración entre los estudiantes y se promueve un ambiente de apoyo social y trabajo en equipo.					

## ANEXO 6

### *Validez por juicio de expertos*

Señor: Coronel Florindez, Jesús Diógenes

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula Virtual, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma



Carlos Wiliam Vega Matos

DNI: 09981330

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Coronel Floridez, Jesús Diógenes
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administrador en sector público, docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	IESTP San Francisco de Asis
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir los Recursos económicos
<b>Autor (a):</b>	Carlos Wiliam Vega Matos
<b>Objetivo:</b>	Determinar cuantitativamente los recursos económicos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	IESTP San Francisco de Asis
<b>Dimensiones:</b>	Financiamiento, Recursos físicos, Recursos humanos, Recursos técnicos
<b>Confiabilidad:</b>	0.901 en Coeficiente de Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	28 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir los Recursos económicos elaborado por Carlos Wiliam Vega Matos 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 decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Recursos económicos

#### Definición de la variable:

Los recursos económicos se refieren a los medios y activos financieros disponibles para satisfacer las necesidades y deseos de las personas y las organizaciones. Estos recursos pueden incluir dinero en efectivo, activos financieros, propiedades, inversiones y cualquier otro elemento de valor económico que se utilice para adquirir bienes y servicios, realizar inversiones o llevar a cabo actividades económicas. Mankiw (2021)

#### Dimensión 1: Financiamiento

Definición de la dimensión:

El financiamiento se refiere al proceso de obtención de recursos económicos necesarios para llevar a cabo una actividad, proyecto o adquirir un bien. Implica la obtención de capital o crédito a través de diversas fuentes, como inversores, préstamos bancarios, emisión de bonos u otras alternativas financieras, con el fin de cubrir las necesidades de financiamiento de una organización o individuo. Brigham & Ehrhardt (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presupuesto asignado a la educación.	El presupuesto asignado a la educación satisface las necesidades educativas del sistema o institución.	4	4	4	
Recursos financieros disponibles.	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades educativas y los objetivos de la institución educativa.	4	4	4	
Inversión en programas y proyectos educativos.	La inversión en programas y proyectos educativos impulsa el desarrollo y la mejora de la educación.	4	4	4	
Recaudación de fondos y donaciones.	La recaudación de fondos y donaciones cumple con las necesidades financieras	4	4	4	

	de la institución educativa.				
--	------------------------------	--	--	--	--

## Dimensión 2: Recursos físicos (infraestructura y materiales didácticos)

Definición de la dimensión:

La infraestructura educativa se refiere al conjunto de instalaciones físicas, espacios y equipamientos destinados a la realización de actividades educativas. Incluye edificios escolares, aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas deportivas, entre otros, que proporcionan un entorno adecuado y seguro para el proceso de enseñanza-aprendizaje. OECD. (2019). Así también los materiales didácticos son recursos tangibles o intangibles utilizados en el ámbito educativo para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos materiales incluyen libros de texto, guías, herramientas multimedia, juegos educativos, manipulables, entre otros, que se utilizan con el propósito de promover la comprensión, la participación y el aprendizaje de los estudiantes. UNESCO, (2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y estado de las instalaciones educativas.	Las instalaciones educativas están disponibles y accesibles para los estudiantes de manera adecuada.	4	4	4	
Capacidad y condiciones de las aulas, laboratorios y espacios comunes.	Las aulas, laboratorios y espacios comunes cuentan con la capacidad y condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades educativas.	4	4	4	
Acceso a recursos tecnológicos y equipos educativos.	Los estudiantes tienen acceso suficiente a recursos tecnológicos y equipos educativos en las instalaciones.	4	4	4	
Disponibilidad de mobiliario adecuado y en buen estado.	El mobiliario disponible en las instalaciones es adecuado y se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Mantenimiento y renovación de la infraestructura y el equipamiento.	Se realiza un mantenimiento regular y adecuado de la infraestructura y el equipamiento en las instalaciones educativas.	4	4	4	
Disponibilidad de libros de texto y materiales educativos.	Los estudiantes tienen disponibilidad de libros de texto y materiales educativos necesarios para su aprendizaje.	4	4	4	
Acceso a bibliotecas y recursos digitales.	Los estudiantes tienen acceso adecuado a bibliotecas y recursos digitales para apoyar su aprendizaje.	4	4	4	

Material de apoyo para el aprendizaje	Se proporciona suficiente material de apoyo para el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
Recursos audiovisuales y multimedia.	Se disponen de recursos audiovisuales y multimedia para enriquecer el proceso educativo.	4	4	4	
Actualización y diversidad de los materiales didácticos.	Los materiales didácticos se actualizan regularmente y ofrecen diversidad de contenidos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Recursos humanos

Definición de la dimensión:

La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y desempeñan funciones específicas para optimizar los recursos de la organización. Las organizaciones dependen de las personas para llevar a cabo sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. Por lo tanto, se utiliza el término recursos humanos para hacer referencia a los individuos que laboran en las instituciones y contribuyen a su funcionamiento. Chiavenato (2011)

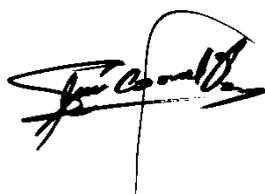
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos destinados a la formación y capacitación de los docentes.	Se destinan suficientes recursos para la formación y capacitación de los docentes.	4	4	4	
Acceso a programas de actualización pedagógica.	Los docentes tienen acceso adecuado a programas de actualización pedagógica.	4	4	4	
Oportunidades de desarrollo profesional para los educadores.	Existen oportunidades suficientes de desarrollo profesional para los educadores.	4	4	4	
Disponibilidad de recursos para la investigación y la innovación educativa.	Se disponen de recursos para fomentar la investigación y la innovación educativa entre los docentes.	4	4	4	
Apoyo para la participación en conferencias y eventos educativos.	Se brinda apoyo adecuado para la participación de los docentes en conferencias y eventos educativos.	4	4	4	

### Dimensión 4: Recursos técnicos

Definición de la dimensión:

Los recursos técnicos como los elementos y herramientas utilizados por las organizaciones para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos, destacando su importancia en el diseño y estructura organizacional, así como en la capacidad de adaptación y competitividad de la organización. Daft (2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de equipamiento tecnológico	El centro educativo cuenta con el equipamiento tecnológico necesario, como computadoras, dispositivos audiovisuales, etc., para apoyar las actividades educativas.	4	4	4	
Infraestructura adecuada	La infraestructura del centro educativo es adecuada para llevar a cabo actividades prácticas y experimentales.	4	4	4	
Acceso a herramientas especializadas	Tengo acceso a herramientas y materiales específicos necesarios para realizar actividades técnicas o especializadas.	4	4	4	
Acceso a recursos digitales	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados	4	4	4	
Conectividad a internet	La conectividad a internet en el centro educativo proporciona una calidad y alta velocidad.	4	4	4	
Acceso a recursos digitales	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados.	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18144172

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario para medir los Recursos económicos”

**OBJETIVO:**

Determinar cuantitativamente los Recursos económicos

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

los Recursos económicos

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes de I, II, III, IV, V y VI ciclos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “San Francisco de Asís” – Villa María del Triunfo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Coronel Floridez, Jesús Diógenes

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Gestión Publica

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18144172



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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Calidad del servicio educativo

#### Definición de la variable:

La calidad del servicio se basa en la evaluación que realiza el cliente al comparar sus expectativas o deseos con sus percepciones sobre las prestaciones del servicio recibido. Con este fin, desarrollaron un modelo de calidad de servicio y diseñaron un instrumento de medición llamado SERVQUAL. Este modelo propone cinco dimensiones para estimar la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estas dimensiones proporcionan una estructura para evaluar y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Parasuraman et al. (2005)

#### Dimensión 1: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad es una dimensión de la calidad del servicio que se refiere a la evidencia física y señales tangibles que los clientes utilizan para evaluar un servicio. Estos elementos incluyen la apariencia de las instalaciones, el equipo, los empleados y otros recursos físicos relacionados con el servicio. La tangibilidad juega un papel importante en la formación de las percepciones y expectativas de los clientes, especialmente cuando hay interacción directa con el proveedor del servicio. Los aspectos tangibles pueden influir en las impresiones iniciales de los clientes sobre la confiabilidad y competencia del servicio. Además, la tangibilidad no se limita a los atributos físicos, sino que también abarca la comunicación y presentación del servicio. En general, la tangibilidad es un factor importante para los clientes al evaluar la calidad de un servicio. Parasuraman et al. (1998)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia física de las instalaciones	Las instalaciones educativas presentan una apariencia física atractiva y cuidada.	4	4	4	
Material didáctico	Tengo acceso a las herramientas o utensilios específicos necesarios para realizar actividades técnicas o	4	4	4	

	especializadas en mi programa de estudio.				
Tecnología educativa	Los equipos informáticos disponibles están en buen estado y son adecuados para mis necesidades académicas.	4	4	4	
Recursos audiovisuales	Tengo acceso a material audiovisual, como videos educativos, documentales y presentaciones multimedia, para complementar mi aprendizaje.	4	4	4	
Accesorios y suministros	Tengo acceso a herramientas de estudio, como calculadoras, reglas, compases, etc., para realizar mis tareas y actividades académicas.	4	4	4	

### Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un proveedor de servicios para entregar de manera consistente y confiable lo prometido, cumpliendo con las expectativas del cliente a lo largo del tiempo. Esto incluye tanto la entrega confiable del servicio como la gestión efectiva de problemas y situaciones imprevistas. La fiabilidad genera confianza en los clientes y fortalece la relación con la empresa. Oliver (1997)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de horarios	El personal docente y administrativo cumple con los horarios establecidos en el calendario escolar.				
Disponibilidad del personal docente	El personal docente está disponible para brindar apoyo y responder preguntas durante el horario de clase.	4	4	4	
Continuidad del programa educativo	El programa educativo se desarrolla de manera continua, sin interrupciones o cambios inesperados.	4	4	4	
Evaluación justa y objetiva	Las evaluaciones y calificaciones se realizan de manera justa y objetiva.	4	4	4	
Gestión de eventos o situaciones imprevistas	La institución educativa maneja de manera adecuada eventos o situaciones imprevistas, como emergencias, interrupciones del servicio, etc.	4	4	4	
Satisfacción de los estudiantes	Estoy satisfecho/a con la calidad del servicio educativo que recibo.	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a la protección frente a peligros o amenazas potenciales y la ausencia de riesgo. Se aplica en diferentes áreas, como seguridad social, seguridad ciudadana, seguridad

informática, seguridad alimentaria y seguridad vial, pero en general, la seguridad implica establecer medidas y políticas que promuevan la protección, prevención y mitigación de riesgos, con el objetivo de salvaguardar el bienestar y la confianza en diversos aspectos de la vida cotidiana Gomez (2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad física	La institución educativa cuenta con medidas de seguridad física adecuadas para proteger a los estudiantes y el personal.	4	4	4	
Protección contra riesgos externo	Se me brinda información y capacitación sobre cómo actuar en caso de situaciones de riesgo externo.	4	4	4	
Salvaguarda de la integridad física y emocional	La institución educativa promueve un ambiente seguro y libre de violencia física o emocional.	4	4	4	
Protección de datos y privacidad	Se protege adecuadamente la privacidad y confidencialidad de mis datos personales en la institución educativa.	4	4	4	
Seguridad digital	Se implementan medidas de seguridad digital para proteger a los estudiantes de amenazas cibernéticas y ataques informáticos.	4	4	4	
Medidas de prevención y respuesta ante emergencias	Se implementan medidas de prevención y respuesta ante emergencias, como incendios, terremotos u otras situaciones de riesgo.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y habilidad del personal de servicio para brindar un servicio rápido, oportuno y eficiente a los clientes. Este aspecto implica la prontitud en la atención a las necesidades y solicitudes de los clientes, así como la habilidad para resolver problemas de manera efectiva. Parasuraman subraya que una buena capacidad de respuesta genera confianza y satisfacción en los clientes, ya que demuestra una actitud proactiva y una disposición para ayudar. Este enfoque ha influido en la comprensión de la importancia de la capacidad de respuesta en la gestión de servicios y ha proporcionado una base teórica para su medición y mejora. Parasuraman et al. (1988)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	Se me brinda una respuesta rápida y eficiente ante situaciones que requieren atención inmediata.	4	4	4	

Comunicación efectiva	La comunicación entre el personal educativo y los estudiantes es clara, precisa y comprensible.	4	4	4	
Atención personalizada	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades y características individuales.	4	4	4	
Resolución de problemas	La institución educativa aborda de manera efectiva y resuelve los problemas o conflictos que surgen en el entorno educativo.	4	4	4	
Flexibilidad y adaptabilidad	La institución educativa muestra flexibilidad y se adapta a mis necesidades individuales en cuanto a horarios, metodologías de enseñanza, etc.	4	4	4	
Evaluación y mejora continua	Se me brinda la oportunidad de proporcionar feedback y sugerencias para contribuir a la mejora continua del servicio educativo.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

la empatía es la capacidad de comprender y compartir las experiencias emocionales de los demás. Va más allá de simplemente entender intelectualmente cómo se siente alguien, ya que implica sentir de manera genuina lo que la otra persona está experimentando. La empatía nos permite ponernos en el lugar de los demás, percibir sus emociones y responder de manera adecuada y compasiva. Zaki (2019)

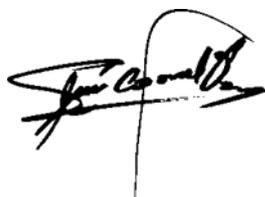
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva y escucha activa:	La institución educativa se comunica de manera efectiva y utiliza una escucha activa para comprender mis necesidades e inquietudes.	4	4	4	
Atención personalizada	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades	4	4	4	

	individuales y características.				
Sensibilidad cultural y diversidad:	La institución educativa valora y respeta la diversidad cultural y la inclusión de todos los estudiantes.	4	4	4	
Sensibilidad cultural y diversidad:	Se fomenta la colaboración entre los estudiantes y se promueve un ambiente de apoyo social y trabajo en equipo.	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI: 18144172

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario para medir la Calidad del servicio educativo”

### OBJETIVO:

Determinar cuantitativamente la Calidad del servicio educativo

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad del servicio educativo

### DIRIGIDO A:

Estudiantes de I, II, III, IV, V y VI ciclos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “San Francisco de Asís” – Villa María del Triunfo

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

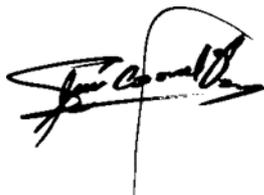
Coronel Floridez, Jesús Diógenes

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Publica

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18144172

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Silva Templaderas; José Oscar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula Virtual, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Recursos económicos y calidad de servicios educativos en una entidad de educación superior no universitaria. Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma



Carlos Wiliam Vega Matos

DNI: 09981330



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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Recursos económicos

#### Definición de la variable:

Los recursos económicos se refieren a los medios y activos financieros disponibles para satisfacer las necesidades y deseos de las personas y las organizaciones. Estos recursos pueden incluir dinero en efectivo, activos financieros, propiedades, inversiones y cualquier otro elemento de valor económico que se utilice para adquirir bienes y servicios, realizar inversiones o llevar a cabo actividades económicas. Mankiw (2021)

#### Dimensión 1: Financiamiento

Definición de la dimensión:

El financiamiento se refiere al proceso de obtención de recursos económicos necesarios para llevar a cabo una actividad, proyecto o adquirir un bien. Implica la obtención de capital o crédito a través de diversas fuentes, como inversores, préstamos bancarios, emisión de bonos u otras alternativas financieras, con el fin de cubrir las necesidades de financiamiento de una organización o individuo. Brigham & Ehrhardt (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presupuesto asignado a la educación.	El presupuesto asignado a la educación satisface las necesidades educativas del sistema o institución.	4	4	4	
Recursos financieros disponibles.	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades educativas y los objetivos de la institución educativa.	4	4	4	
Inversión en programas y proyectos educativos.	La inversión en programas y proyectos educativos impulsa el desarrollo y la mejora de la educación.	4	4	4	

Recaudación de fondos y donaciones.	La recaudación de fondos y donaciones cumple con las necesidades financieras de la institución educativa.	4	4	4	
-------------------------------------	---	---	---	---	--

## Dimensión 2: Recursos físicos (infraestructura y materiales didácticos)

Definición de la dimensión:

La infraestructura educativa se refiere al conjunto de instalaciones físicas, espacios y equipamientos destinados a la realización de actividades educativas. Incluye edificios escolares, aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas deportivas, entre otros, que proporcionan un entorno adecuado y seguro para el proceso de enseñanza-aprendizaje. OECD. (2019). Así también los materiales didácticos son recursos tangibles o intangibles utilizados en el ámbito educativo para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos materiales incluyen libros de texto, guías, herramientas multimedia, juegos educativos, manipulables, entre otros, que se utilizan con el propósito de promover la comprensión, la participación y el aprendizaje de los estudiantes. UNESCO, (2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y estado de las instalaciones educativas.	Las instalaciones educativas están disponibles y accesibles para los estudiantes de manera adecuada.	4	4	4	
Capacidad y condiciones de las aulas, laboratorios y espacios comunes.	Las aulas, laboratorios y espacios comunes cuentan con la capacidad y condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades educativas.	4	4	4	
Acceso a recursos tecnológicos y equipos educativos.	Los estudiantes tienen acceso suficiente a recursos tecnológicos y equipos educativos en las instalaciones.	4	4	4	
Disponibilidad de mobiliario adecuado y en buen estado.	El mobiliario disponible en las instalaciones es adecuado y se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Mantenimiento y renovación de la infraestructura y el equipamiento.	Se realiza un mantenimiento regular y adecuado de la infraestructura y el equipamiento en las instalaciones educativas.	4	4	4	
Disponibilidad de libros de texto y materiales educativos.	Los estudiantes tienen disponibilidad de libros de texto y materiales educativos necesarios para su aprendizaje.	4	4	4	
Acceso a bibliotecas y	Los estudiantes tienen acceso adecuado a bibliotecas y recursos	4	4	4	

recursos digitales.	digitales para apoyar su aprendizaje.				
Material de apoyo para el aprendizaje	Se proporciona suficiente material de apoyo para el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
Recursos audiovisuales y multimedia.	Se disponen de recursos audiovisuales y multimedia para enriquecer el proceso educativo.	4	4	4	
Actualización y diversidad de los materiales didácticos.	Los materiales didácticos se actualizan regularmente y ofrecen diversidad de contenidos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Recursos humanos

Definición de la dimensión:

La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y desempeñan funciones específicas para optimizar los recursos de la organización. Las organizaciones dependen de las personas para llevar a cabo sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. Por lo tanto, se utiliza el término recursos humanos para hacer referencia a los individuos que laboran en las instituciones y contribuyen a su funcionamiento. Chiavenato (2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos destinados a la formación y capacitación de los docentes.	Se destinan suficientes recursos para la formación y capacitación de los docentes.	4	4	4	
Acceso a programas de actualización pedagógica.	Los docentes tienen acceso adecuado a programas de actualización pedagógica.	4	4	4	
Oportunidades de desarrollo profesional para los educadores.	Existen oportunidades suficientes de desarrollo profesional para los educadores.	4	4	4	
Disponibilidad de recursos para la investigación y la innovación educativa.	Se disponen de recursos para fomentar la investigación y la innovación educativa entre los docentes.	4	4	4	
Apoyo para la participación en conferencias y eventos educativos.	Se brinda apoyo adecuado para la participación de los docentes en conferencias y eventos educativos.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Recursos técnicos

Definición de la dimensión:

Los recursos técnicos como los elementos y herramientas utilizados por las organizaciones para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos, destacando su importancia en el diseño y estructura organizacional, así como en la capacidad de adaptación y competitividad de la organización. Daft (2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de equipamiento tecnológico	El centro educativo cuenta con el equipamiento tecnológico necesario, como computadoras, dispositivos audiovisuales, etc., para apoyar las actividades educativas.	4	4	4	
Infraestructura adecuada	La infraestructura del centro educativo es adecuada para llevar a cabo actividades prácticas y experimentales.	4	4	4	
Acceso a herramientas especializadas	Tengo acceso a herramientas y materiales específicos necesarios para realizar actividades técnicas o especializadas.	4	4	4	
Acceso a recursos digitales	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados	4	4	4	
Conectividad a internet	La conectividad a internet en el centro educativo proporciona una calidad y alta velocidad.	4	4	4	
Acceso a recursos digitales	Tengo acceso a recursos digitales educativos actualizados.	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 29384395

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario para medir los Recursos económicos”

**OBJETIVO:**

Determinar cuantitativamente los Recursos económicos

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

los Recursos económicos

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes de I, II, III, IV, V y VI ciclos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “San Francisco de Asís” – Villa María del Triunfo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Silva Templaderas; José Oscar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Educación

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI: 29384395

## Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Silva Templaderas; José Oscar
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Experto en metodología de la investigación, el Magister en Educación y Matemático Docente con vasta experiencia en educación superior tecnológica y universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	IESTP San Francisco de Asis
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo
<b>Autor (a):</b>	Carlos Wiliam Vega Matos
<b>Objetivo:</b>	Determinar cuantitativamente La calidad del servicio educativo
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	IESTP San Francisco de Asis
<b>Dimensiones:</b>	Calidad académica, calidad de la infraestructura y los recursos, calidad de la gestión educativa y calidad de la relación escuela-familia-sociedad
<b>Confiabilidad:</b>	0.933 en Coeficiente de Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
<b>Cantidad de ítems:</b>	32
<b>Tiempo de aplicación:</b>	35 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la calidad del servicio educativo elaborado por Carlos Wiliam Vega Matos 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>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Calidad del servicio educativo

#### Definición de la variable:

La calidad del servicio se basa en la evaluación que realiza el cliente al comparar sus expectativas o deseos con sus percepciones sobre las prestaciones del servicio recibido. Con este fin, desarrollaron un modelo de calidad de servicio y diseñaron un instrumento de medición llamado SERVQUAL. Este modelo propone cinco dimensiones para estimar la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estas dimensiones proporcionan una estructura para evaluar y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Parasuraman et al. (2005)

#### Dimensión 1: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad es una dimensión de la calidad del servicio que se refiere a la evidencia física y señales tangibles que los clientes utilizan para evaluar un servicio. Estos elementos incluyen la apariencia de las instalaciones, el equipo, los empleados y otros recursos físicos relacionados con el servicio. La tangibilidad juega un papel importante en la formación de las percepciones y expectativas de los clientes, especialmente cuando hay interacción directa con el proveedor del servicio. Los aspectos tangibles pueden influir en las impresiones iniciales de los clientes sobre la confiabilidad y competencia del servicio. Además, la tangibilidad no se limita a los atributos físicos, sino que también abarca la comunicación y presentación del servicio. En general, la tangibilidad es un factor importante para los clientes al evaluar la calidad de un servicio. Parasuraman et al. (1998)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia física de las instalaciones	Las instalaciones educativas presentan una apariencia física atractiva y cuidada.	4	4	4	
Material didáctico	Tengo acceso a las herramientas o utensilios específicos necesarios para realizar actividades técnicas o	4	4	4	

	especializadas en mi programa de estudio.				
Tecnología educativa	Los equipos informáticos disponibles están en buen estado y son adecuados para mis necesidades académicas.	4	4	4	
Recursos audiovisuales	Tengo acceso a material audiovisual, como videos educativos, documentales y presentaciones multimedia, para complementar mi aprendizaje.	4	4	4	
Accesorios y suministros	Tengo acceso a herramientas de estudio, como calculadoras, reglas, compases, etc., para realizar mis tareas y actividades académicas.	4	4	4	

## Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un proveedor de servicios para entregar de manera consistente y confiable lo prometido, cumpliendo con las expectativas del cliente a lo largo del tiempo. Esto incluye tanto la entrega confiable del servicio como la gestión efectiva de problemas y situaciones imprevistas. La fiabilidad genera confianza en los clientes y fortalece la relación con la empresa. Oliver (1997)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de horarios	El personal docente y administrativo cumple con los horarios establecidos en el calendario escolar.				
Disponibilidad del personal docente	El personal docente está disponible para brindar apoyo y responder preguntas durante el horario de clase.	4	4	4	
Continuidad del programa educativo	El programa educativo se desarrolla de manera continua, sin interrupciones o cambios inesperados.	4	4	4	
Evaluación justa y objetiva	Las evaluaciones y calificaciones se realizan de manera justa y objetiva.	4	4	4	
Gestión de eventos o situaciones imprevistas	La institución educativa maneja de manera adecuada eventos o situaciones imprevistas, como emergencias, interrupciones del servicio, etc.	4	4	4	
Satisfacción de los estudiantes	Estoy satisfecho/a con la calidad del servicio educativo que recibo.	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad se refiere a la protección frente a peligros o amenazas potenciales y la ausencia de riesgo. Se aplica en diferentes áreas, como seguridad social, seguridad ciudadana, seguridad informática, seguridad alimentaria y seguridad vial, pero en general, la seguridad implica establecer medidas y políticas que promuevan la protección, prevención y mitigación de riesgos, con el objetivo de salvaguardar el bienestar y la confianza en diversos aspectos de la vida cotidiana Gomez (2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad física	La institución educativa cuenta con medidas de seguridad física adecuadas para proteger a los estudiantes y el personal.	4	4	4	
Protección contra riesgos externo	Se me brinda información y capacitación sobre cómo actuar en caso de situaciones de riesgo externo.	4	4	4	
Salvaguarda de la integridad física y emocional	La institución educativa promueve un ambiente seguro y libre de violencia física o emocional.	4	4	4	
Protección de datos y privacidad	Se protege adecuadamente la privacidad y confidencialidad de mis datos personales en la institución educativa.	4	4	4	
Seguridad digital	Se implementan medidas de seguridad digital para proteger a los estudiantes de amenazas cibernéticas y ataques informáticos.	4	4	4	
Medidas de prevención y respuesta ante emergencias	Se implementan medidas de prevención y respuesta ante emergencias, como incendios, terremotos u otras situaciones de riesgo.	4	4	4	

### Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y habilidad del personal de servicio para brindar un servicio rápido, oportuno y eficiente a los clientes. Este aspecto implica la prontitud en la atención a las necesidades y solicitudes de los clientes, así como la habilidad para resolver problemas de manera efectiva. Parasuraman subraya que una buena capacidad de respuesta genera confianza y satisfacción en los clientes, ya que demuestra una actitud proactiva y una disposición para ayudar. Este enfoque ha influido en la comprensión de la importancia de la capacidad de respuesta en la gestión de servicios y ha proporcionado una base teórica para su medición y mejora. Parasuraman et al. (1988)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	Se me brinda una respuesta rápida y eficiente ante situaciones que requieren atención inmediata.	4	4	4	

Comunicación efectiva	La comunicación entre el personal educativo y los estudiantes es clara, precisa y comprensible.	4	4	4	
Atención personalizada	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades y características individuales.	4	4	4	
Resolución de problemas	La institución educativa aborda de manera efectiva y resuelve los problemas o conflictos que surgen en el entorno educativo.	4	4	4	
Flexibilidad y adaptabilidad	La institución educativa muestra flexibilidad y se adapta a mis necesidades individuales en cuanto a horarios, metodologías de enseñanza, etc.	4	4	4	
Evaluación y mejora continua	Se me brinda la oportunidad de proporcionar feedback y sugerencias para contribuir a la mejora continua del servicio educativo.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

la empatía es la capacidad de comprender y compartir las experiencias emocionales de los demás. Va más allá de simplemente entender intelectualmente cómo se siente alguien, ya que implica sentir de manera genuina lo que la otra persona está experimentando. La empatía nos permite ponernos en el lugar de los demás, percibir sus emociones y responder de manera adecuada y compasiva. Zaki (2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva y escucha activa:	La institución educativa se comunica de manera efectiva y utiliza una escucha activa para comprender mis necesidades e inquietudes.	4	4	4	
Atención personalizada	Recibo una atención personalizada por parte del personal educativo, que se adapta a mis necesidades individuales y características.	4	4	4	

Sensibilidad cultural y diversidad:	La institución educativa valora y respeta la diversidad cultural y la inclusión de todos los estudiantes.	4	4	4	
Sensibilidad cultural y diversidad:	Se fomenta la colaboración entre los estudiantes y se promueve un ambiente de apoyo social y trabajo en equipo.	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 29384395

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario para medir la Calidad del servicio educativo”

**OBJETIVO:**

Determinar cuantitativamente la Calidad del servicio educativo

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Calidad del servicio educativo

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes de I, II, III, IV, V y VI ciclos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “San Francisco de Asís” – Villa María del Triunfo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Silva Templaderas; José Oscar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Educación

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI: 29384395

## ANEXO 7

### Fiabilidad de la variable Recursos económicos

#### Prueba piloto del cuestionario

		Variable 1: Recursos económicos																								
		D1: Financiamiento				D2: Recursos físicos (infraestructura y materiales didácticos)										D3: Recursos humanos					D4: Recursos técnicos					
Ítems muestrales		It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25
Encue. 1		3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2
Encue. 2		4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Encue. 3		3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	2
Encue. 4		3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
Encue. 5		3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Encue. 6		4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Encue. 7		2	3	2	4	4	5	2	3	4	1	1	2	5	4	3	1	5	4	2	4	3	4	2	3	4
Encue. 8		3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Encue. 9		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3
Encue. 10		3	5	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	5	3	3	3	1	4	4	2	3
Encue. 11		3	5	4	5	5	3	3	3	3	2	4	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3
Encue. 12		3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
Encue. 13		2	3	4	4	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2
Encue. 14		4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encue. 15		2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encue. 16		3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3
Encue. 17		3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2
Encue. 18		3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Encue. 19		2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Encue. 20		2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Encue. 21		4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Encue. 22		3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2

Varianza de Poblac. 0.45 0.86 0.81 0.81 0.56 0.63 0.74 0.29 0.58 0.61 0.81 0.6 0.82 0.76 0.56 0.87 0.61 0.6 0.55 0.54 1.08 0.45 0.69 0.41 0.48

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\Sigma S_i^2$  : 16.2  
 La varianza de la suma de los ítems  $S_T^2$  : 120  
 Número de ítems **K**: 25

Coefficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha$  : **0.901**

$$\sum_{i=1}^{27} It_i$$

73
86
81
63
77
93
77
86
58
66
97
61
75
71
52
74
76
90
72
69
79
73
120.225

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach    N de elementos

0,901

25

*Fuente: Microsoft Excel en base a las encuestas*

Mediante el programa Microsoft Excel, fueron procesados los datos y se obtuvo como resultado 0,901 de confiabilidad para el instrumento de medición de la variable Recursos económicos; esto a partir de la prueba piloto realizada a 22 estudiantes.

Posteriormente, se evaluó la confiabilidad de la muestra con 188 estudiantes y el resultado fue 0.969 de confiabilidad. Como se sabe, la confiabilidad aceptable se sitúa en el rango mayor a 0,75. Se colige entonces que el instrumento y los ítems tienen una buena confiabilidad.

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\Sigma S_i^2$  : 25.89  
 La varianza de la suma de los ítems  $S_T^2$  : 372.7  
 Número de ítems **K**: 25

Coefficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha$  : **0.969**

## ANEXO 8

### Fiabilidad de la variable Calidad del servicio educativo

#### Prueba piloto del cuestionario

Elementos muestrales	Variable 2: Calidad del servicio educativo																																$\sum_{i=1}^{27} It_i$								
	D1: Tangibilidad								D2: Fiabilidad								D3: Seguridad								D4: Capacidad de Respuesta									D5: Empatía							
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32									
Encue. 1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	1	2	88								
Encue. 2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121								
Encue. 3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	120								
Encue. 4	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	84								
Encue. 5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95								
Encue. 6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	114									
Encue. 7	3	3	3	3	1	2	1	2	1	5	2	5	3	1	4	3	2	5	5	5	3	1	5	4	3	1	3	2	2	4	3	5	95								
Encue. 8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	111								
Encue. 9	1	2	3	3	1	3	2	1	1	5	5	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	4	93								
Encue. 10	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	3	104								
Encue. 11	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	139								
Encue. 12	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	82								
Encue. 13	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	2	3	96								
Encue. 14	3	3	3	2	1	2	2	1	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	97								
Encue. 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	64								
Encue. 16	3	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	109								
Encue. 17	2	3	4	4	2	4	3	3	2	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	119								
Encue. 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	116								
Encue. 19	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	101								
Encue. 20	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	103								
Encue. 21	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	95								
Encue. 22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	108								

Varianza de Poblac. 0.54 0.41 0.36 0.446 0.98 0.48 0.52 0.72 0.78 1.29 1.07 0.67 1.13 0.83 0.98 0.88 0.75 0.66 0.7 1.16 0.64 0.72 0.69 0.7 0.83 0.72 0.79 0.63 0.63 0.5 1.06 0.79 250.157

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\sum Si^2$  : 24  
 La varianza de la suma de los ítems  $Sr^2$  : 250  
 Número de ítems **K: 32**  
 Coeficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha$  : **0.933**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	32

*Fuente: Microsoft Excel en base a las encuestas*

*Mediante el programa Microsoft Excel, fueron procesados los datos y se obtuvo como resultado 0,933 de confiabilidad para el instrumento de medición de la variable Calidad del servicio educativo; esto a partir de la prueba piloto realizada a 22 estudiantes.*

*Posteriormente, se evaluó la confiabilidad de la muestra de con 188 estudiantes y el resultado fue 0.965 de confiabilidad. Como se sabe, la confiabilidad aceptable se sitúa en el rango mayor a 0,75. Se colige entonces que el instrumento y los ítems tienen una buena confiabilidad.*

Sumatoria de las varianzas de los ítems  $\sum Si^2$  : 31.42  
 La varianza de la suma de los ítems  $Sr^2$  : 485.4  
 Número de ítems **K: 32**  
 Coeficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha$  : **0.965**

# Recursos económicos y calidad de servicios educativos en el IESTP San Francisco de Asís de Villa María del Triunfo, 2023

Conocimiento Informado

cvegama13@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información acerca de los Recursos económicos en un IESTP de Lima Metropolitana. Por los que se solicita responder con la mayor objetividad posible las siguientes afirmaciones respecto de los componentes que se evalúan en el presente estudio. Toda la información registrada en este formulario es confidencial, de manejo académico para el desarrollo de la investigación. \*

En cuanto a las alternativas de respuesta estas corresponden a una escala tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre. Finalmente, es muy necesario que todos los ítems sean respondidos marcando la alternativa que mas se ajuste al servicio prestado por la institución educativa.

Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósito científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Expresar su consentimiento informado si desea participar

Acepto participar en el estudio

## Variable N° 1: Recursos económicos



Descripción (opcional)

## Dimensión: Financiamiento \*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El presupuesto...	<input type="radio"/>				
Los recursos fi...	<input type="radio"/>				
La inversión en...	<input type="radio"/>				
La recaudación...	<input type="radio"/>				

## Dimensión: Recursos físicos \*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Las instalacion...	<input type="radio"/>				
Las aulas, labo...	<input type="radio"/>				
Los estudiante...	<input type="radio"/>				
El mobiliario di...	<input type="radio"/>				
Se realiza un m...	<input type="radio"/>				
Los estudiante...	<input type="radio"/>				
Los estudiante...	<input type="radio"/>				
Se proporciona...	<input type="radio"/>				
Se disponen de...	<input type="radio"/>				
Los materiales ...	<input type="radio"/>				

**Dimensión: Recursos humanos \***

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Se destinan su...	<input type="radio"/>				
Los docentes ti...	<input type="radio"/>				
Existen oportu...	<input type="radio"/>				
Se disponen de...	<input type="radio"/>				
Se brinda apoy...	<input type="radio"/>				

...

**Dimensión: Recursos técnicos \***

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El centro educ...	<input type="radio"/>				
La infraestruct...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				
La conectivida...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				

## Variable N° 2: Calidad del servicio educativo



Descripción (opcional)

## Dimensión: Tangibilidad \*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Las instalacion...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				
Los equipos inf...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				
Tengo acceso ...	<input type="radio"/>				
Los programas...	<input type="radio"/>				
La conexión a i...	<input type="radio"/>				
Siento que ten...	<input type="radio"/>				
Considero que ...	<input type="radio"/>				



## Dimensión: Fiabilidad \*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El personal doc...	<input type="radio"/>				
El personal doc...	<input type="radio"/>				
El programa ed...	<input type="radio"/>				
Las evaluacion...	<input type="radio"/>				
La institución e...	<input type="radio"/>				

**Dimensión: Seguridad \***

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La institución e...	<input type="radio"/>				
Se me brinda i...	<input type="radio"/>				
La institución e...	<input type="radio"/>				
Se protege ade...	<input type="radio"/>				
Se implementa...	<input type="radio"/>				
Se implementa...	<input type="radio"/>				

**Dimensión: Capacidad de respuesta \***

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Se me brinda u...	<input type="radio"/>				
La comunicaci...	<input type="radio"/>				
Recibo una ate...	<input type="radio"/>				
La institución e...	<input type="radio"/>				
La institución e...	<input type="radio"/>				
Se me brinda l...	<input type="radio"/>				

**Dimensión: Empatía \***

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La institución e...	<input type="radio"/>				
Recibo una ate...	<input type="radio"/>				
La institución e...	<input type="radio"/>				
Se fomenta la ...	<input type="radio"/>				

## ANEXO 10

### Niveles Y Rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques								
<b>V1: Recurso economicos</b>	25	5=Siempre 1=nunca	Max <b>125</b>	Min <b>25</b>	<b>100</b>	Adecuado Regular Inadecuado	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">L. inferior</td> <td style="text-align: center;">L. superior</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">92 ←</td> <td style="text-align: center;">125</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">58 ←</td> <td style="text-align: center;">91</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">25 ←</td> <td style="text-align: center;">57</td> </tr> </table>	L. inferior	L. superior	92 ←	125	58 ←	91	25 ←	57	-33 -33 -32	<b>33</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>
L. inferior	L. superior																
92 ←	125																
58 ←	91																
25 ←	57																
<b>V2: Calidad en el servicio educa</b>	32	5=Siempre 1=nunca	<b>160</b>	<b>32</b>	<b>128</b>	Alto Regular Bajo	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">118 ←</td> <td style="text-align: center;">160</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">75 ←</td> <td style="text-align: center;">117</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">32 ←</td> <td style="text-align: center;">74</td> </tr> </table>	118 ←	160	75 ←	117	32 ←	74	-42 -42 -42	<b>43</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>		
118 ←	160																
75 ←	117																
32 ←	74																
<b>DIMENSIONES V1</b>																	
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntaies	Niveles	Rangos		N° de bloques								
<b>D1: Financiamiento</b>	4	5=Siempre 1=nunca	Max <b>20</b>	Min <b>4</b>	<b>16</b>	Adecuado Regular Inadecuado	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">L. inferior</td> <td style="text-align: center;">L. superior</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15 ←</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9 ←</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4 ←</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </table>	L. inferior	L. superior	15 ←	20	9 ←	14	4 ←	8	-5 -5 -4	<b>5</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>
L. inferior	L. superior																
15 ←	20																
9 ←	14																
4 ←	8																
<b>D2: Recursos físicos</b>	10	5=Siempre 1=nunca	Max <b>50</b>	Min <b>10</b>	<b>40</b>	Adecuado Regular Inadecuado	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">L. inferior</td> <td style="text-align: center;">L. superior</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">37 ←</td> <td style="text-align: center;">50</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">23 ←</td> <td style="text-align: center;">36</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10 ←</td> <td style="text-align: center;">22</td> </tr> </table>	L. inferior	L. superior	37 ←	50	23 ←	36	10 ←	22	-13 -13 -12	<b>13</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>
L. inferior	L. superior																
37 ←	50																
23 ←	36																
10 ←	22																
<b>D3: Recursos humanos</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max <b>25</b>	Min <b>5</b>	<b>20</b>	Adecuado Regular Inadecuado	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">L. inferior</td> <td style="text-align: center;">L. superior</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">19 ←</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">12 ←</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5 ←</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> </table>	L. inferior	L. superior	19 ←	25	12 ←	18	5 ←	11	-6 -6 -6	<b>7</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>
L. inferior	L. superior																
19 ←	25																
12 ←	18																
5 ←	11																
<b>D4: Recursos técnicos</b>	6 25	5=Siempre 1=nunca	Max <b>30</b>	Min <b>6</b>	<b>24</b>	Adecuado Regular Inadecuado	<table style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">L. inferior</td> <td style="text-align: center;">L. superior</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">22 ←</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">14 ←</td> <td style="text-align: center;">21</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6 ←</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> </table>	L. inferior	L. superior	22 ←	30	14 ←	21	6 ←	13	-8 -7 -7	<b>8</b> <small>Diferencia de puntaje entre el número de nivel</small>
L. inferior	L. superior																
22 ←	30																
14 ←	21																
6 ←	13																

**DIMENSIONES V2**

	N° items	Escalas y valc	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	N° de bloques													
<b>D1: Tangibilidad</b>	9	5=Siempre 1=nunca	Max <b>45</b>	Min <b>9</b>	<b>36</b>	Alto Regular Bajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>L. inferior</th> <th>L. superior</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>33</td> <td><b>45</b></td> <td>-12</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>32</td> <td>-11</td> </tr> <tr> <td><b>9</b></td> <td>20</td> <td>-11</td> </tr> </tbody> </table>	L. inferior	L. superior		33	<b>45</b>	-12	21	32	-11	<b>9</b>	20	-11	<b>12</b> Diferencia de puntaje entre el número de niveles
L. inferior	L. superior																			
33	<b>45</b>	-12																		
21	32	-11																		
<b>9</b>	20	-11																		
<b>D2: Fiabilidad</b>	7	5=Siempre 1=nunca	Max <b>35</b>	Min <b>7</b>	<b>28</b>	Alto Regular Bajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>L. inferior</th> <th>L. superior</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td><b>35</b></td> <td>-9</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>25</td> <td>-9</td> </tr> <tr> <td><b>7</b></td> <td>15</td> <td>-8</td> </tr> </tbody> </table>	L. inferior	L. superior		26	<b>35</b>	-9	16	25	-9	<b>7</b>	15	-8	<b>9</b> Diferencia de puntaje entre el número de niveles
L. inferior	L. superior																			
26	<b>35</b>	-9																		
16	25	-9																		
<b>7</b>	15	-8																		
<b>D3: Seguridad</b>	6	5=Siempre 1=nunca	Max <b>30</b>	Min <b>6</b>	<b>24</b>	Alto Regular Bajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>L. inferior</th> <th>L. superior</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22</td> <td><b>30</b></td> <td>-8</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>21</td> <td>-7</td> </tr> <tr> <td><b>6</b></td> <td>13</td> <td>-7</td> </tr> </tbody> </table>	L. inferior	L. superior		22	<b>30</b>	-8	14	21	-7	<b>6</b>	13	-7	<b>8</b> Diferencia de puntaje entre el número de niveles
L. inferior	L. superior																			
22	<b>30</b>	-8																		
14	21	-7																		
<b>6</b>	13	-7																		
<b>D4: Capacidad de Respuesta</b>	6	5=Siempre 1=nunca	Max <b>30</b>	Min <b>6</b>	<b>24</b>	Alto Regular Bajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>L. inferior</th> <th>L. superior</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22</td> <td><b>30</b></td> <td>-8</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>21</td> <td>-7</td> </tr> <tr> <td><b>6</b></td> <td>13</td> <td>-7</td> </tr> </tbody> </table>	L. inferior	L. superior		22	<b>30</b>	-8	14	21	-7	<b>6</b>	13	-7	<b>8</b> Diferencia de puntaje entre el número de niveles
L. inferior	L. superior																			
22	<b>30</b>	-8																		
14	21	-7																		
<b>6</b>	13	-7																		
<b>D5: Empatía</b>	4 32	5=Siempre 1=nunca	Max <b>20</b>	Min <b>4</b>	<b>16</b>	Alto Regular Bajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>L. inferior</th> <th>L. superior</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15.00</td> <td><b>20</b></td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td>9.00</td> <td>14</td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td><b>4</b></td> <td>8</td> <td>-4</td> </tr> </tbody> </table>	L. inferior	L. superior		15.00	<b>20</b>	-5	9.00	14	-5	<b>4</b>	8	-4	<b>5</b> Diferencia de puntaje entre el número de niveles
L. inferior	L. superior																			
15.00	<b>20</b>	-5																		
9.00	14	-5																		
<b>4</b>	8	-4																		