



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Caceda Pacheco, Marcial Lizandro (ORCID: 0000-0002-2665-7831)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mis queridos padres por haberme forjado como la persona que soy, a mi amada esposa por su tiempo y un hombro donde descansar, a mi hermano por estar siempre en los momentos más importantes de mi vida y en especial a mi hermana por motivarme a seguir esta Maestría.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas y amigos, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marcial Lizandro Caceda Pacheco, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Campus Ate; declaró que el trabajo académico titulado “Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020”, presentada, en ... folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de Agosto de 2020



Nombres: Marcial Lizandro Caceda Pacheco

DNI: 40215613

Índice

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipificación de la investigación.	15
2.2. Diseño de la Investigación.	15
2.3. Concepto y Operacionalización de las Variables.....	16
2.4. Población.	16
2.5. Muestra.	17
2.6. Muestreo.	17
2.7. Técnica	17
2.8. Instrumento.	18
2.9. Validez de los instrumentos.....	18
2.10. Confiabilidad del Instrumento.	19
2.11. Procedimiento.	19
2.12. Método de análisis de datos.....	20
2.13. Aspectos éticos.	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Población de Docentes de secundaria por Institución.</i>	16
Tabla 2 <i>Muestra de Educadores por I.E.</i>	17
Tabla 3 <i>Relación de Validadores.</i>	18
Tabla 4 <i>Confiabilidad del cuestionario: Aplicación de normatividad de la infraestructura educativa.</i>	19
Tabla 5 <i>Confiabilidad del cuestionario: Calidad del servicio educativo.</i>	19
Tabla 6 <i>Nivel de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.</i>	21
Tabla 7 <i>Nivel de calidad de servicio educativo.</i>	22
Tabla 8 <i>Correlación implementación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo.</i>	23
Tabla 9 <i>Correlación funcionalidad y la calidad del servicio educativo</i>	24
Tabla 10 <i>Correlación habitabilidad y la calidad del servicio educativo</i>	24
Tabla 11 <i>Correlación seguridad y la calidad del servicio educativo.</i>	25
Tabla 12 <i>Correlación Operacionalidad de los servicios y la calidad del servicio educativo</i>	26
Tabla 13 <i>Tabla de interpretación de resultados de Rho de Spearman.</i>	70
Tabla 14 <i>Tabla de interpretación de resultados de KR - 20.</i>	70
Tabla 15 <i>Tabla de interpretación de resultados de Alfa de Cronbach.</i>	70
Tabla 16 <i>Nivel de la dimensión funcionalidad</i>	72
Tabla 17 <i>Nivel de la dimensión habitabilidad</i>	73
Tabla 18 <i>Nivel de la dimensión seguridad.</i>	74
Tabla 19 <i>Nivel de la dimensión operacionalidad de los servicios.</i>	75

Índice de figuras

Figura 1: Gráfico de Diseño correlacional	15
Figura 2: Aplicación de la muestra.	17
Figura 3: Fórmula del Coeficiente de Alfa de Cronbach.	19
Figura 4 Nivel de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa ...	21
Figura 5 Nivel de calidad de servicio educativo.....	22
Figura 6 Nivel de la dimensión funcionalidad	72
Figura 7 Nivel de la dimensión habitabilidad	73
Figura 8 Nivel de la dimensión seguridad.....	74
Figura 9 Nivel de la dimensión operacionalidad de los servicios.	75

Resumen

En la investigación titulada: “Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo, según los docentes de las instituciones educativas de la UGEL Chota - Cajamarca - 2020.

El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no-experimental transversal y el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 97 docentes de las I.E públicas del distrito de Chota - Cajamarca. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los docentes.

Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento de la variable 1 *Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa* se utilizó la KR-20 , el cual arrojó un nivel de confiabilidad de 0,865 y para la variable 2 *Calidad de servicio educativo* se utilizó el alfa de Cronbach y arrojó un nivel de confiabilidad de 0,834. Con referencia al objetivo general: determinar la relación que existe entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas de la UGEL Chota - Cajamarca 2020, se concluye que existe relación moderada y positiva entre la Normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad del servicio educativo. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,61).

Palabras Clave: Normatividad, Infraestructura educativa, Calidad de servicio educativo

Abstract

In the study titled “Application of the regulations of the educational infrastructure and the quality of the educational service at the UGEL Chota in Cajamarca 2020”, the main objective was to determine the relationship between them according to the teachers of the educational institutions that belong to the aforementioned UGEL.

The research was basic, the study was descriptive correlational, the design was non-experimental cross-sectional, and the approach was quantitative. The sample involved 97 teachers of public schools of Chota -Cajamarca. The technique used was the survey, and the data collection instruments were two questionnaires applied to teachers. Experts were used for the validation of the instruments and for the reliability of the first variable “*Application of the regulations of the educational infrastructure*”, the KR-20 whose level of reliability was 0.865 was used, and for the second variable “*the Quality of educational service*”, the Cronbach's alpha whose level of reliability was 0.834 was used.

Concerning the main aim, which was to determine the relationship between the Application of the regulations of the educational infrastructure and the Quality of educational service, it is concluded that there is a moderate and positive relationship between the first and second variable. It was demonstrated by the Spearman statistics (sig. bilateral = .000 & lt; 0.01; Rho = 0.61).

Keywords: Regulations, Educational Infrastructure, Quality of educational service.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se tiene como Realidad Problemática. El INEI realizó un único censo denominado, educación con dignidad - inversión en infraestructura educativa 2011 - 2016, en colaboración con el MINEDU en el año 2015, cuyo objetivo fue reconocer el estado actual de los establecimientos educativos a nivel nacional, los resultados arrojados fueron desalentadores, más de la mitad de los I.E son vulnerables a los sismos y el 80% de los establecimientos educativos ubicados en las áreas rurales no tienen los servicio básicos y la tercera parte de I.E no están debidamente saneadas, es decir tienen algún tipo de problema legal o físico. Este censo demostró que la mayoría de establecimientos educativos del país no aplican debidamente la normatividad en la infraestructura educativa o la aplican de manera parcial.

Si bien es cierto en la actualidad el Estado realiza y ejecuta programas de inversión pública para la infraestructura educativa, las brechas siguen siendo amplias con relación a las I.E estatales y privadas y mucho mayor con las I.E ubicadas en las zonas rurales, que por factores ajenos al estudio no se mencionan. Uno de los ejemplos más recientes fue el Programa de Instituciones Educativas Emblemáticas. El cual tuvo el propósito de reconstruir las grandes unidades escolares. Los resultados de este Programa influenciaron en el logro académico de los colegiales con mayor consistencia en Comunicación con relación a Matemáticas.

Si el Estado pretende modernizar el servicio educativo en las instituciones estatales del país ,tanto en el ámbito rural como urbano acortando las brecha que existe en la actualidad y que los estudiantes logren un elevado desempeño académico y sus casas de estudio brinden un servicio de calidad, se necesita: conocer, ofrecer, facilitar y ejecutar las normas internacionales y nacionales de la infraestructura educativa, al realizar estas operaciones se tendrán resultados que no solo impactan en el desempeño y la calidad sino de la sensibilización del estudiante por identificarse con su casa de estudio. Es por eso que la investigación pretende identificar la relación de la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y cómo impacta en la calidad del servicio educativo.

También se consideraron los trabajos previos Internacionales como el estudio de Antecedentes Internacionales. Quesada (2019). en su investigación; identifica el estado

actual de los I.E de la Región Pacífico Central y cómo impacta la Arquitectura en su ámbito socio - emocional. El nivel de estudio fue descriptivo y exploratorio, la población fue de 33 escuelas. Concluye que: la Arquitectura escolar influye de manera significativa con la calidad educativa, se demostró que a pesar de tener terrenos aceptables, el 90% de I.E se encontraban en mal estado, desmotivando a los estudiantes y docentes. Asimismo, Cervantes, V. (2018). En su estudio mide el servicio de calidad a partir de los requerimientos y necesidades de los estudiantes. Investigación de tipo descriptiva y tiene una muestra conformada por 80 alumnos de la ciudad de Barranquilla - Colombia. Concluye que un servicio de calidad dependerá de la experiencia en el desarrollo de la prestación del servicio que ofrece la institución hacia sus clientes.

Claus, A. (2018). En su estudio delimita la relación de los aspectos del aprendizaje con la infraestructura escolar y cómo ésta impacta en la trayectoria del aprendizaje de los alumnos de secundaria de Buenos Aires - Argentina, investigación estadístico correlacional. concluye que la infraestructura escolar afecta significativamente en el aprendizaje del alumnado y éste trasciende a lo largo de su vida. También Martínez & Chavez (2018). en su trabajo indica, que la infraestructura escolar es una variable dinámica que impacta en el logro académico tanto de escolares como docentes. investigación de tipo cuantitativo de enfoque descriptivo, concluye que las variables: motivación, infraestructura, usos adecuado del material didáctico y las políticas y normas de cantidad de alumnos por aula, son determinantes para el desempeño y fortalecimiento académico. Además, Miranda, F. (2018). En su investigación efectúa el análisis del estado actual de los establecimientos educativos en México y la importancia que tiene en el aprendizaje del estudiante. Investigación de enfoque mixto. afirma que. Si se brinda una infraestructura adecuada y sin desigualdad de distribución, en base a normativas y políticas educativas, se garantizará una educación de calidad, reduciendo brechas entre escuelas públicas y privadas.

Torres (2017). En su trabajo analiza la calidad educativa desde la óptica de los Docentes de nivel primaria que laboran en Andalucía. Método cuantitativo descriptivo y con un universo de 379 educadores. Concluye que todos los agentes políticos y sociales trabajen de manera conjunta para el logro de un Sistema educativo de calidad, basado en la continuidad jurídico - normativo e igualdad de oportunidades, permitiendo evaluar a todos los elementos que interactúan en el sistema. También Pincay (2016). En su trabajo de

investigación relaciona la inversión pública en educación y cómo ésta impacta en el incremento económico y social de la población del Ecuador. El nivel de estudio descriptivo correlacional. Concluye que si el estado incrementa la inversión en el sector educación, también exigiría que la calidad sea mejor, por tal motivo muchas instituciones superiores fueron obligadas a cerrar por falta de calidad académica.

El departamento de Infraestructura Escolar, del MINEDUC. (2016). tiene como tema central el de establecer los parámetros de diseño y confort de la infraestructura escolar. En su estudio definen los siguientes parámetros de diseño: Énfasis en la calidad espacial, mejorando la funcionalidad y confort térmico, visual y acústico, utilizando el material correcto con bajo costo de mantenimiento. Propone el aumento de aulas, talleres, laboratorios y bibliotecas, esto mejora el desempeño de estudiantes y docentes. Además Martínez & Guevara (2016). En su investigación sobre el desempeño del docente, estudio de corte mixto, con una población de cinco zonas escolares ubicadas en el estado de Chihuahua - Mexico. indica que la calidad educativa no solo depende del desempeño del docente, sino que existen otros factores como la Infraestructura escolar, el contexto de cada alumno y las políticas de gobierno, todos estos factores deberán colaborar participativamente para que el rendimiento del Docente y del estudiante mejoren.

Zavala, M.(2016). en su investigación de carácter descriptivo, tiene como uno de sus objetivos determinar si la infraestructura escolar incide en el logro académico de los estudiantes de los colegios estatales de Guatemala. concluye que la infraestructura escolar con buen Confort, es decir. ventilación, ruido, iluminación. Si influye, pero no es determinante, puesto que existen otras variables que inciden en el desempeño académico de cada estudiante. Asimismo Serrano (2016). En su tesis investiga la percepción que tienen los estudiantes de Pre grado con respecto al servicio académico y administrativo que reciben en su casa de estudio en El Salvador. El nivel de estudio descriptivo, con muestra de 360 estudiantes. Considero las dimensiones utilizadas por el modelo SERVQUAL. La investigación permitió conocer las fortalezas y debilidades en la calidad de servicio, permitiendo realizar las mejoras pertinentes. También Sanz, A. (2016). En su estudio analiza la forma en que el estudiante percibe su espacio educativo, tiene como objetivo

establecer los factores estéticos que determinan la calidad y el confort del colegio. tiene como muestra 86 niños de las escuelas ubicadas en la zona rural y de la urbe de la ciudad de Alicante- España, concluye que las escuelas que son más confortables para la educación infantil, sus niños son capaces de analizar críticamente su entorno y recomienda que el entorno educativo se divida en Pedagógico y Arquitectónico.

Del mismo modo tenemos los estudios Nacionales. Alva D. (2020). En su estudio identifica el impacto que tiene la infraestructura escolar en relación a la imagen institucional. Investigación de tipo básica y enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 230 padres. Diagnosticó que la correlación entre las variables y sus dimensiones es significativa. Recomienda que: brindando un servicio de calidad e implementando mejor su infraestructura física, la imagen institucional tendrá mayor reconocimiento. También Sánchez R. (2019). en su trabajo investigación, determina como la infraestructura escolar con más apoyo financiero del estado repercute en la calidad educativa. Investigación con modelo mixto y tipo no experimental. tiene como muestra una población de 383 personas entre alumnos, profesores y directores. Concluye que la inversión pública en infraestructura escolar mejora en un 41% en una educación de calidad , la mejoría de la infraestructura escolar impactará en el desarrollo de estudiantes y docentes. Del mismo modo Cano, S. (2019). es su investigación determina la relación entre la gestión y la calidad del servicio educativo en una escuela emblemática de Lima. investigación de enfoque cuantitativo, tipo No experimental de nivel correlacional descriptivo. su universo está conformada por 103 educadores. concluye que el vínculo entre gestión y calidad educativa es significativa y muy alta. Recomienda que se tomen en cuenta todos los agentes educativos involucrados en un servicio de calidad educacional competitivo. Además Mujica, H.(2018). en su tesis determina cual es la influencia del recinto funcional con el rendimiento laboral de los funcionarios del DRE - Amazonas, la investigación de tipo descriptiva, con una muestra de 79 trabajadores. se tuvo como conclusión que los espacios funcionales, es decir espacios con óptimas condiciones de confort, influyen de manera positiva o negativa en el desempeño laboral y motivación de los trabajadores. mostrando mayor compromiso con sus tareas cotidianas. Asimismo Basantes, R. (2017). En su trabajo de investigación establece la influencia del modelo Servqual, enfocado a la Calidad de Servicio educativo desde la óptica de los alumnos de nivel superior en una Universidad del Ecuador. El tipo de investigación es descriptivo , explicativo y

propositivo, con una población de 5771 estudiantes. El investigador concluyó que el Modelo Servqual enfocado en la calidad educativa es efectiva y significativa, por lo cual recomienda su empleo.

Chávez. O. (2017). En su trabajo determina cómo se aplican las normativas en la infraestructura escolar estatal en el distrito de Santiago de Surco. El diseño no experimental, transversal, tiene como población de estudio 292 docentes. concluye que la relación de las variables es positiva con un nivel de correlación considerable, que la percepción de los docentes indican que la normativa y la infraestructura escolar es deficiente y en algunos casos la infraestructura no cumple con la norma de diseño. Además MINEDU. (2017). En su publicación Zoom educativo 3, plantea la necesidad que todas las I.E que atienden a los más pobres, cuenten con una buena infraestructura, servicios básicos y una adecuada condición de salubridad, con la finalidad que todos los estudiantes estén en igualdad de condiciones para el desarrollo de sus talentos. La relación entre la infraestructura y el aprendizaje es significativa para la formación del estudiante pero también se deben de tomar en cuenta otros factores como: la gestión escolar y la buena práctica del Docente. Para Velásquez, H. (2017). En su investigación determina la influencia de la infraestructura de los establecimientos educativos y cómo impactan en la motivación del logro académico del estudiante. El tipo de investigación es básica y correlacional, con un universo de 612 escolares de nivel secundaria. concluye que la relación que tienen las variables es positiva débil pero significativa estadísticamente.

Coronel, E. (2017) en su trabajo de investigación, determina cuantitativamente el desempeño académico en lectura y matemática, en los colegios públicos favorecidos con la inversión pública en infraestructura educativa, el diseño del estudio es de tipo no experimental y transversal, concluye que la influencia es significativa en comprensión lectora a diferencia que en matemáticas, pero no determinante, dado que existen factores externos que influyen en cada estudiante. También Cueva (2017), en su investigación determina cual es la diferencia entre la Calidad de Servicio educativo de los colegios privados y públicos de Chosica, investigación de enfoque cuantitativo, con una población de 250 estudiantes. Concluye en que encuentra una diferencia significativa y positiva entre la calidad de servicio que reciben los estudiantes de escuelas estatales como privadas. también se observó que existe incompatibilidad de la gestión educativa entre las Instituciones públicas y privadas.

Como resumen, las Investigaciones Internacionales y Nacionales que se presentaron, respaldan y consolidan que: Tener una buena Infraestructura educativa, basada en normativas nacionales e internacionales, garantizan un incremento en el aprendizaje y motivación de los estudiantes. Renovando la calidad de servicio se asegura que la brecha de pobreza se acorte, también empodera a los estudiantes a llevar una vida más saludable y sostenible.

Se utilizaron las siguientes teorías para la variable 1: Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa. El PRONIED, creada el 31 de Mayo del 2014, según D.S N° 004-2014, por el MINEDU, cuya meta es identificar, mejorar, rehabilitar, supervisar y ejecutar proyectos de Inversión pública destinadas a la construcción de edificaciones educativas en todos sus niveles, es decir: básica, técnica y superior. incluyendo el equipamiento y el mantenimiento de las edificaciones escolares, de manera coordinada y concertada con el gobierno y sus diferentes niveles, de forma planificada y articulada; en el escenario de las políticas de educación que corresponda a la infraestructura educativa, con el fin de modernizar significativamente la condición del servicio educativo en el país. entre sus otras funciones es de fomentar la colaboración del sector privado para el financiamiento de proyectos afines con la educación.

Pero para entender mejor la variable se definió los siguientes términos. Normatividad. Son extensos los conceptos de “Norma” que se pueden encontrar en los escritos, pero la mayoría indica que está conectado a otra variable según el tema de estudio. Para Von Wright (1970). utiliza el término Norma como Ley, pero divididos en tres sentidos distintos: Leyes Lógicas, leyes naturales y las Leyes del Estado. también menciona que las leyes del Estado, son dictadas por la autoridad normativa destinadas a un grupo de personas, para que adopten una conducta y de no ser acatadas la autoridad promulga una amenaza, castigo o sanción a la norma. También Martínez, D.(2007), indica que la normatividad o normativo siempre regulará la conducta humana, incluyendo sus actividades, comportamiento y sobre todo sus valores, es por ello que lo reglamentario está vinculado al mundo de los valores.

Infraestructura Educativa. Para Vexler, I.(2005), Nos indica que la infraestructura educativa, es el grupo de espacios que deben ser proyectados, edificados y puestos en marcha, incluyendo el equipamiento de acuerdo al requerimiento del servicio educativo. Precisó que la infraestructura deberá ser bien diseñada brindando comodidades a los clientes, no solo en base a la normativa, sino pensando en las funciones que se realizarán en cada espacio, con el fin de estudiar con todos los implementos necesarios para un mejor aprendizaje. Asimismo Errázuriz, L. (2014), en su investigación refiere a la infraestructura educativa, como la correcta distribución de los espacios, el cuidado del confort, la buena elección de colores e imágenes colocas en los muros ,el entorno inmediato y la permanente limpieza de la institución. Todo esto contribuye al aprendizaje y la enseñanza, pero sobre todo al bienestar social y al desarrollo del país.

Como base teórica - normativa principal, se considera la Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa MINEDU (2018). Según Resolución de Secretaría General N° 239 - 2018 - MINEDU. La Infraestructura educativa como agente que contribuye a la mejora del servicio educativo, respondiendo a los factores pedagógicos vigentes, garantizando sus condiciones de seguridad, funcionalidad y habitabilidad. Tiene como Objetivo uniformizar criterios, diagnósticos e identificación de los procesos de diseño en infraestructura escolar. Se considera: Que el párrafo tercero del artículo 1 de la Norma A.40: Educación del RNE, aprobado por DS N° 011 - 2006 - VIVIENDA, y sus modificaciones, dispone que la Norma en mención se complementa con la que dicta el MINEDU, en correlación con los objetivos y Política Nacional de Educación.

En general estas Normas dan las pautas a los planificadores y proyectistas a realizar un buen diseño y funcionalidad de los Espacios educativos. Estas Normas tienen el propósito de ser maleables y acomodarse a los cambios técnico - pedagógico, teniendo atención a los factores climáticos y geográficos, sin mermar las condiciones de seguridad y calidad.

Las dimensiones de la variable 1 fueron tomadas de la Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa MINEDU (2018). Asimismo, el departamento de Infraestructura Escolar del MINEDUC. (2016). Indica que: La funcionalidad es la interacción de las actividades escolares y la infraestructura de los espacios. cada espacio debe ser dimensionado de acuerdo a la actividad que se determine y

debe interactuar con los otros espacios adyacentes y tener relación con su entorno. Es decir la programación y la zonificación de la infraestructura educativa debe ser el resultado de las necesidades de los usuarios, pero también con las necesidades de su entorno es decir su comunidad. Es por eso que se recomienda proyectar escuelas que interactúan con su entorno. Asimismo Sullivan L.(1924). Con su frase la “Forma sigue a la función”, nos indica que la funcionalidad es un principio de la arquitectura por el cual la forma de una edificación debería ser el resultado de la actividad o función del espacio proyectado.

Indicadores: Espacios para el desarrollo del talento, espacios para el desarrollo del talento, espacios para el desarrollo de actividades administrativas.

Habitabilidad. La NTIE 001-2017 - MINEDU. Para que los ocupantes de un establecimiento educativo cumplan de manera eficiente su función, es necesario acondicionar las construcciones al medio climático en la que se encuentren, así también adecuarlos a los factores externos e internos que determinan si los espacios son confortables, para el desarrollo tanto de estudiantes como de docentes. Indicadores: Confort Térmico, Lumínico y Acústico.

Confort Térmico. Lo mencionado en la Norma A.010 y EM.110 del RNE, determina los parámetros técnicos relacionados a Confort Térmico, los cuales se diferencian de acuerdo a la zona bioclimática en las que se encuentren, la norma EM.110 señala los valores de transmitancia (U) para una buena elección de materiales. También se menciona que los factores meteorológicos de cada región afectan significativamente a la temperatura interior de cada espacio por lo cual se debe considerar: El Clima, Orientación, vientos, asoleamiento y microclimas, se entiende por este último como el aprovechamiento de la vegetación y la topografía. También San Juan (2014), en su estudio menciona que en climas cálidos, el diseño arquitectónico junto con los espacios exteriores deben permitir la ventilación natural, con el fin de disminuir el aire caliente del exterior. este tipo de ventilación se resuelve a través de la dimensión de los vanos, el cual debería estar a la altura de sus ocupantes o en otro caso como extractor de aire en la parte superior. Por otra parte se puede extraer el calor

del propio edificio a través de los cielos rasos , techos sol y sombra y una adecuada elección del material constructivo.

Confort Lumínico. Para Días (2013). En su investigación se refiere al Confort lumínico como la capacidad de poder realizar actividades en un recinto, con un adecuado ingreso de luz, donde la vista no se cansa por falta o exceso de iluminación. La medición del confort lumínico se debe realizar a través de la comprobación de la Iluminancia (E), el cual está representado por la densidad de luz y su incidencia en la superficie, donde la unidad de medición será el lux. (lx). (RETILAP). La transmitancia Térmica (U), es la cantidad de calor que deja pasar un material y la Resistencia Térmica, es la disposición que tiene un material de retener calor.

Confort acústico. Para Souza (2019). La acústica es importante en el sector educación ya que influye significativamente en la enseñanza y el aprendizaje. la falta de confort acústico daña el proceso de aprendizaje, disminuyendo en las habilidades cognitivas de los estudiantes, generando estrés y falta de motivación en el docente y en el estudiante. La intensidad acústica se mide en decibeles (dB), se toman cuatro tipos de Ruido: los externos, internos, de impacto y de equipamiento, todos estos ruidos influyen en el confort acústico, según el OMS el ruido de un aula no puede exceder los 35 (dB), pasado esto la comprensión lectora y matemática es afectada.

Seguridad. El Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025. (2017) - MINEDU, con Resolución Ministerial N° 153. Refiere que la seguridad en la infraestructura educativa busca tener niveles aceptables de protección para los estudiantes frente a las amenazas naturales. Tiene como objetivos reducir y controlar los riesgos que actualmente tienen los establecimientos educativos. así como de evitar que se generen nuevos riesgos. por lo cual recomiendan la identificación de establecimientos que necesiten reforzamiento estructural y estas deben ser acompañadas por políticas que promuevan y garanticen la prevención de riesgos en el planteamiento de nuevos proyectos. Indicadores: Seguridad estructural. Seguridad en caso de siniestros y seguridad de uso (Riesgo de accidentes para las personas en el uso diario).

Operatividad de los Servicios Básicos. El PNIE al 2025. (2017) - MINEDU, con Resolución Ministerial N° 153. Refiere al acceso inadecuado o falta de conexión de las redes públicas de agua, desagüe y electricidad ya sea porque no se conectaron al servicio para el local educativo o porque no está disponible en la localidad. Los resultados a nivel nacional son de más del 60% de las I.E. no cuentan con los servicios de agua y saneamiento. También se refiere a los servicios de Telecomunicaciones. Indicadores: Agua, desagüe, electricidad.

Para la Variable 2: Calidad del Servicio Educativo. Se definieron los siguientes términos.

Calidad. Para Deming (1989), determina la Calidad: como la interpretación de las futuras necesidades de los clientes en propiedades que se puedan medir, solo así el resultado final podrá ser proyectado y elaborado para la satisfacción del cliente, obteniendo precios asequibles. Asimismo Crosby (1988). refiere que la calidad es la aprobación de los requerimientos, los cuales deben establecerse claramente para que no haya malestar entre el usuario y el prestador del servicio, las mediciones deberán ser tomadas periódicamente para diagnosticar la relación entre requerimiento y conformidad. La conformidad no detectada, determinará una mala calidad.

Calidad Educativa. La Ley N°28044 – Ley General de Educación en el artículo 13, define la Calidad Educativa como, el alto grado de estudio que deberían alcanzar los estudiantes para enfrentar los desafíos de un mundo globalizado, esta formación debería ser continua a lo largo de su vida. También Himmel, E. citado en Agencia de Calidad de la Educación, 2017. La educación de calidad es enseñar y aprender a convivir en armonía con nuestro contexto, siendo capaces de rendir y dar cuenta de nuestras decisiones. la educación de calidad es cuando las diversas disciplinas que se enseñan se realicen con altos grados de ética y valores. También menciona que los recursos deberán ser utilizados eficientemente, dando oportunidad a todos sus usuarios potenciando sus talentos y fortaleciendo los talentos no desarrollados. También el INEE. (2019). Indica que la calidad educativa es obtener los conocimientos y las aptitudes necesarias para asegurar el respeto y el reconocimiento del individuo ante la sociedad. El estado garantiza esta calidad educativa proporcionando, los materiales, los métodos, la infraestructura y la calidad Docente, para que los estudiantes logren el máximo potencial de sus aprendizajes.

También Mortimore (2000), indica que una escuela es de calidad a la que fomenta el éxito de sus estudiantes en un vasto abanico de logros sociales, emocionales, morales e intelectuales, teniendo como premisa su condición socioeconómica y el ambiente familiar que lo rodea. Indica que un método educativo eficaz es el que optimiza la capacidad de sus instituciones educativas para obtener esos resultados.

Entonces podemos decir que la Calidad de servicio educativo es un sistema de mejora continua, tener la predisposición de realizar las cosas bien desde un primer momento, de brindar a los estudiantes las herramientas cognitivas, éticas y emocionales necesarias para afrontar la vida fuera y dentro de la institución.

Como base teórica principal se define la Calidad de Servicio. Para Zeithaml y Parasuraman (2004), está compuesta por los atributos y propiedades que lo conforman y le dan valor. También indican, que la Calidad es la mejora continua y tanto usuario como prestador del servicio trabajen en forma conjunta para la mejora de resultados, en todos los modelos de Calidad lo primero que se realiza es identificar los factores críticos para luego ser ordenados sistemáticamente, para el buen funcionamiento de la organización.

Las dimensiones fueron sacadas de los enunciados de Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004). Creadores del modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad en el servicio y está expresado en la satisfacción del cliente con respecto a sus expectativas, las cuales se engloban en cinco dimensiones y así determinar cuales son las áreas de oportunidad en el proceso de servicio. Este modelo por su gran flexibilidad puede ser aplicado a empresas e instituciones, solo se adaptaría el cuestionario en relación a las características de cada organización según el servicio que brindan.

Empatía. Se menciona que es la capacidad de ponerse en el lugar de otros, entendiendo sus emociones y pensamientos, compartiendo sus sentimientos y captando la comunicación verbal y corporal que otra persona transmite y así sentirse comprendida. también refiere a la atención individualizada que se le da al usuario, así como la interrelación entre ellas. Indicadores: Capacidad de interrelacionarse y ofrecer una atención personalizada.

Fiabilidad. Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004). Indica que es el servicio que presta la institución de manera oportuna, pertinente y fiable, es decir la credibilidad y confiabilidad que tiene cada institución. Una institución es fiable cuando brinda el servicio de manera eficaz y eficiente desde el primer momento de la prestación del servicio, teniendo en cuenta la puntualidad de las fechas prometidas, con el fin de satisfacer al usuario. Indicadores: Eficacia en la realización del servicio ofrecido y disponibilidad.

Capacidad de respuesta. Druker (1990). citado en Sanchez & Sanchez. (2016) En su estudio sobre la calidad, define esta dimensión como la actitud que toma la organización que presta un determinado servicio, por ayudar de manera rápida y correcta a sus usuarios. Para Zeithaml y Parasuraman (2004), es la predisposición que tienen las organizaciones por atender de manera oportuna a sus clientes, está ligada con el tiempo de reacción que tenga el trabajador que presta el servicio. también menciona que el hecho de contestar llamadas, entrevistas y enviar llamadas rápida y oportunamente, evita dilatar el tiempo de espera el cual crea malestar entre los usuarios. Indicadores: Disponibilidad en brindar el servicio prometido.

Responsabilidad. Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004). La responsabilidad es el conocimiento, la seguridad y la atención que brindan las organizaciones, generando en el usuario confianza y credibilidad. Determinan como seguridad tanto la física como financiera, se habla de física cuando las instalaciones, infraestructura y equipos estén en perfecto estado y no pongan en peligro a las personas que trabajan en el establecimiento. Se habla del rubro financiero a los movimientos económicos los cuales deben ser personalizados y privados. por otra parte se debe tener el trato del personal que labora en la organización debe ser amable y cortés, garantizando que el servicio fue el más correcto. Indicadores: Confianza y trato amable y cortés al usuario.

Tangibilidad. Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004). Refiere a las condiciones y al aspecto de la infraestructura, instalaciones, equipos, materiales incluyendo el personal. Esto significa que las instituciones deben preocuparse no solo por la infraestructura sino por el aspecto del personal que presta el servicio, caracterizándose por su orden y limpieza. Indicadores: Infraestructura , equipos y personal.

Planteamiento del Problema. Se tenía como Problema General. la siguiente interrogante. ¿ Cual es la relación entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del Servicio Educativo en la UGEL Chota - Cajamarca - 2020 ? como Problema Específico se plantean las siguientes interrogantes: PB1: ¿ Cual es la relación entre la Funcionalidad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?, PB2: ¿ Cual es la relación entre la dimensión Habitabilidad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020 ?, PB3: ¿ Cual es la relación entre la dimensión Seguridad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020 ?, PB4: ¿ Cuál es la relación entre la Operatividad de los Servicios Básicos y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020 ?

Justificación. La actual Investigación es fundamental porque nos permitirá determinar el vínculo entre la Aplicación de la Normatividad de la Infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo en los colegios públicos de la UGEL Chota - Cajamarca. Constituida la relación, se delimita y se identifica que I.E han cumplido con la normativa impuesta por el MINEDU y como esta se refleja en la Calidad Educativa.

Como aspecto práctico, se menciona que la investigación aportará a solucionar el problema latente que no solo está presente en la región Cajamarca, sino que también en otras regiones que comparten una realidad Arquitectónica similar. El resultado de la investigación ayudará a las organizaciones involucradas a mejorar la aplicación de la normativa de la infraestructura educativa.

Como aspecto social; La investigación impacta a nivel social ya que los objetivos planteados están directamente relacionados con la calidad educativa que se le brindara a la población de Chota.

Los resultados de esta investigación permitirán a los directivos puedan intervenir en los puntos más débiles y de esta manera realizar una adecuada Gestión Pública.

Como Objetivo General se tiene. Determinar la relación que existe entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del Servicio Educativo en la

UGEL Chota - Cajamarca 2020. se plantearon los siguientes Objetivos Específicos. OE1: Determinar la relación que existe entre la Funcionalidad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. OE2: Determinar la relación que existe entre la Habitabilidad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

OE3: Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la segunda variable en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. OE4: Determinar la relación que existe entre la Operatividad de los Servicios Básicos y la calidad de Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

Hipótesis General. Existe relación significativa entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del Servicio Educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. Se tiene como Hipótesis Específica lo siguiente: H1: Existe relación significativa entre la Funcionalidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. H2: Existe relación significativa entre la Habitabilidad y la calidad de Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020, H3: Existe relación significativa entre la Seguridad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. H4: Existe relación significativa entre la dimensión Operatividad de los Servicios Básicos y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

II. MÉTODO

2.1. Tipificación de la investigación.

El estudio fue de tipo básica, Según Quesada. (2015) determinó que la investigación básica tiene como principal objetivo el desarrollo de teorías a partir de la exploración de generalizaciones y principios. El enfoque de la investigación es cuantitativa, por la razón que las variables se pueden cuantificar para poder medirlas. Para Hernández y otros (2014), el enfoque cuantitativo recolecciona datos, en base a la comparación estadística y a la medición numérica para probar hipótesis, con el propósito de probar teorías. La Investigación fue de nivel descriptivo - correlacional, tuvo el propósito describir las propiedades de las dos variables de estudio y determinar la relación entre ellas.

En el estudio se empleó el método hipotético - deductivo, porque se verificó y contraste su veracidad o falsedad. Para Bernal (2010) consiste en la técnica que nace de unas afirmaciones para falsear o refutar la hipótesis, con el fin de confrontar los hechos con las conclusiones.

2.2. Diseño de la Investigación.

El tipo de Investigación fue no experimental, Para Hernández y otros (2014), este tipo de diseño en el cual las variables no se manipulan deliberadamente, sólo los hechos se examinan los hechos en el contexto que se encuentran .

La investigación tuvo un alcance de tipo Correlacional de corte transversal, se refiere a transversal ya que recolecta datos en una determinada situación y tiempo y se dice que es correlacional porque se describe el vínculo que hay entre las variables Por lo tanto los diseños correlacionales se limitan a establecer relaciones y vinculaciones causales ,basándose en planteamientos e hipótesis causales.

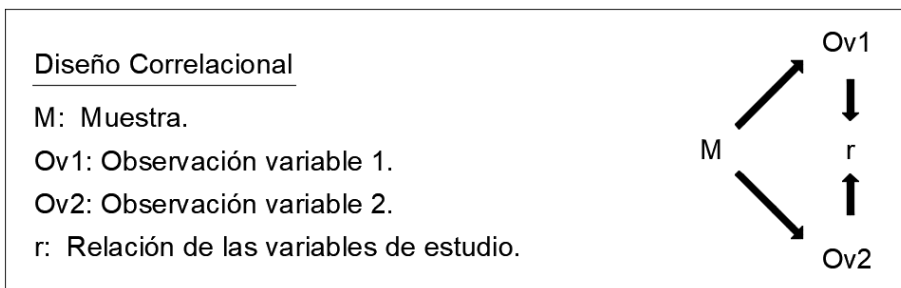


Figura 1: Gráfico de Diseño correlacional

2.3. Concepto y Operacionalización de las Variables.

Concepto de la Variable 1: Aplicación de la Normatividad de la Infraestructura educativa

El MINEDU, lo expresa como:NTIE y lo especifica como el aglomerado de criterios, principios y conceptos que servirán de base para el diseño, construcción y mantenimiento de las escuelas del sector público y privado de todas las regiones del país.

Concepto de la Variable 2: Calidad de servicio educativo.

Para Senlle y otros. (2005). La calidad es un proceso de mejora continua, el deseo de hacer las cosas bien, tener la predisposición para la mejora diaria. La calidad concierne a todos los involucrados, los cuales conocen el uso de los procedimientos actuales de calidad mejorando diariamente la gestión. Las personas motivadas y sensibilizadas aplican procedimientos sencillos y efectivos, logrando buenos resultados con poco esfuerzo.

2.4. Población.

Para Hernández y otros (2014), el universo o población es el conglomerado de elementos que tienen características similares. La población estimada para el estudio fueron los docentes que laboran en los colegios públicos ubicados en el distrito de Chota, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca para el presente trabajo se tomaron en consideración tres (03) colegios, teniendo como resultado una población total (N) de **129**, docentes, tomados de la estadística ESCALE

Tabla 1

Población de Docentes de secundaria por Institución.

ÍTEM	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CANTIDAD DE DOCENTES(SECUNDARIA)	TOTAL DE DOCENTES
1	ABEL CARBAJAL PEREZ	20	129
2	ALMIRANTE MIGUEL GRAU	27	
3	SAN JUAN	82	

Fuente: ESCALE: Unidad estadística de la calidad educativa 2019

2.5. Muestra.

Hernández y otros (2014), indican que la muestra es una parte del universo a estudiar de , para el cual se junta información y este subgrupo debe ser representativo del universo o población. Una vez delimitada la Muestra, los resultados se generalizan a la población.

Para la siguiente muestra se aplicará la fórmula: \rightarrow

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

\downarrow

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 129}{0.05^2 \cdot (129 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 97$$

Donde:
 N = Población.
 n = Muestra.
 p= Probabilidad a favor.
 q= Probabilidad en contra.
 z= Nivel de Confianza. (95%)
 e= Error de muestra. (50%)

Por lo tanto decimos que la muestra es de 97 docentes en total.

Figura 2: Aplicación de la muestra.

Tabla 2

Muestra de Educadores por I.E.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Nh	COEFICIENTE n/N	MUESTRA POR I.E
ABEL CARBAJAL PEREZ	20	0.70	14
ALMIRANTE MIGUEL GRAU	27	0.70	20
SAN JUAN	82	0.70	63

Fuente: Elaboración basada en el muestreo de Hernandez y otros 2004

2.6. Muestreo.

Hernández y otros (2014), Indican que el muestreo es probabilístico cuando cualquier elemento del universo puede ser elegido.El tipo de muestra es probabilística estratificada ya que la población está segmentada para luego seleccionar una muestra de cada parte.

2.7. Técnica

Baena, G.(2017). Indica que la técnica es la respuesta del “cómo hacer” y permiten el empleo del método en el entorno donde sea aplicado, toda técnica tiene objetivos y en el caso del método científico, las técnicas son prácticas de apoyo al método de manera lúcida y juiciosa. “ la técnica es el arte de reconocer la vía”.

La Encuesta. Para. Baena, G.(2017). La encuesta en el empleo de un listado de preguntas o cuestionario fuertemente estructuradas a un grupo específico de la población en estudio. Este sirve para recolectar datos que serán tratados estadísticamente.

2.8. Instrumento.

Sánchez, Reyes & Mejía. (2018). Mecanismo que forma parte de la recolección de datos. En este caso los cuestionarios planteados a los Docentes de la I.E públicas del distrito de Chota - Cajamarca.

El Cuestionario. Para. Hernández y otros (2014), el cuestionario es el conglomerado de preguntas que tienen como base uno o más variables medibles. Asimismo Díaz de Rada (2001) afirmó, que el cuestionario se elabora en base a la operacionalización de las variables estudiadas y que generalmente responden a : describir una población, estimar magnitudes y verificar hipótesis.

2.9. Validez de los instrumentos.

Hernández y otros (2014), indican que el instrumento es el nivel en el cual un instrumento mide las variables y el producto de estudio representan un valor científico, los instrumentos de medición fueron sometidos a un procedimiento de validación, para su confiabilidad. Es por ello que los cuestionarios sobre La aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo a los educadores de la I.E de la UGEL Chota - Cajamarca 2020. Estuvieron sujetos al criterio de un conjunto de expertos, quienes determinaron que los instrumentos son aplicables para el presente estudio.

Tabla 3

Relación de Validadores.

VALIDADOR	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Freddy Ochoa Tataje	Doctor	Aplicable
Silvia Alza Salvatierra	Doctora	Aplicable

Elaboración basada en la validación de expertos de la Escuela de Posgrado UCV - Ate 2020.

2.10. Confiabilidad del Instrumento.

Para Hernández y otros (2014), refiere a confiabilidad, al nivel que un instrumento elabora resultados congruentes y consistentes, a partir de la aplicación reiterada al mismo sujeto generando resultados similares.

2.11. Procedimiento.

Para la confiabilidad del instrumento se efectuó una muestra piloto dirigida a 20 educadores que no pertenecen a las I.E en estudio pero tienen características similares. Para la primera y segunda variable, luego de fijar la confiabilidad del instrumento los resultados se resolvieron en el programa digital SPSS V.25.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario: Aplicación de normatividad de la infraestructura educativa.

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD	
KR - 20	N° de elementos
0.865	25

Fuente: Base de datos.

Para medir el grado de confiabilidad de la primera variable, se empleó el estadístico KR - 20, que es idóneo para definir la relación de los instrumentos dicotómicos. La prueba piloto se efectuó a 20 docentes de secundaria que laboran en las I.E en estudio. Dando como resultado de 0,865, que según la interpretación de De Vellis (2006) es de Buena.

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. sT^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach
--	---

Figura 3: Fórmula del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario: Calidad del servicio educativo.

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.834	23

Fuente: Base de datos

Para medir la confiabilidad de la segunda variable, se empleó el coeficiente de Alpha de Cronbach, que es el idóneo para definir la relación de los instrumentos politómicos. la prueba piloto se realizó a 20 docentes de secundaria de los I.E en estudio. Dando como resultado de 0,834, que según la interpretación de De Vellis (2006) es de Buena.

2.12. Método de análisis de datos.

Avila, R. (2012), Afirmó que el Rho de Spearman, es el coeficiente de correlación por rangos (p) y es la medida de dos variables asociadas por nivel, en modo tal que se puede determinar una estructura escalonada. También se utilizó el software SPSS V. 25 para estudiar las variables, para administrar los datos, la estadística descriptiva para la confrontación de la hipótesis.

2.13. Aspectos éticos.

El presente estudio de investigación estimo principios básicos relacionados con la ética y la moral desde el inicio de la aplicación del instrumento.

Permiso de la Institución. Se gestionó el debido permiso a cada una de las instituciones educativas para poder realizar el trabajo de campo y la participación de estudiantes y docentes para la presente investigación.

Respeto. Las herramientas aplicadas fueron expuestas de manera anónima, protegiendo la identidad de cada participante y asegurando las reservas de la investigación.

Participación. Se instó a los estudiantes a que participaran de manera espontánea, haciendo hincapié en la relevancia de la investigación, sin ejercer ningún tipo de presión. Además se guió al inicio y durante la encuesta para que el estudiante la realice con honestidad. Todo esto dentro del ámbito de ética profesional, institucional y personal.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

Nivel de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	21,6
Adecuado	40	41,2
Muy adecuado	36	37,1
Total	97	100,0

Fuente SPSS V.25

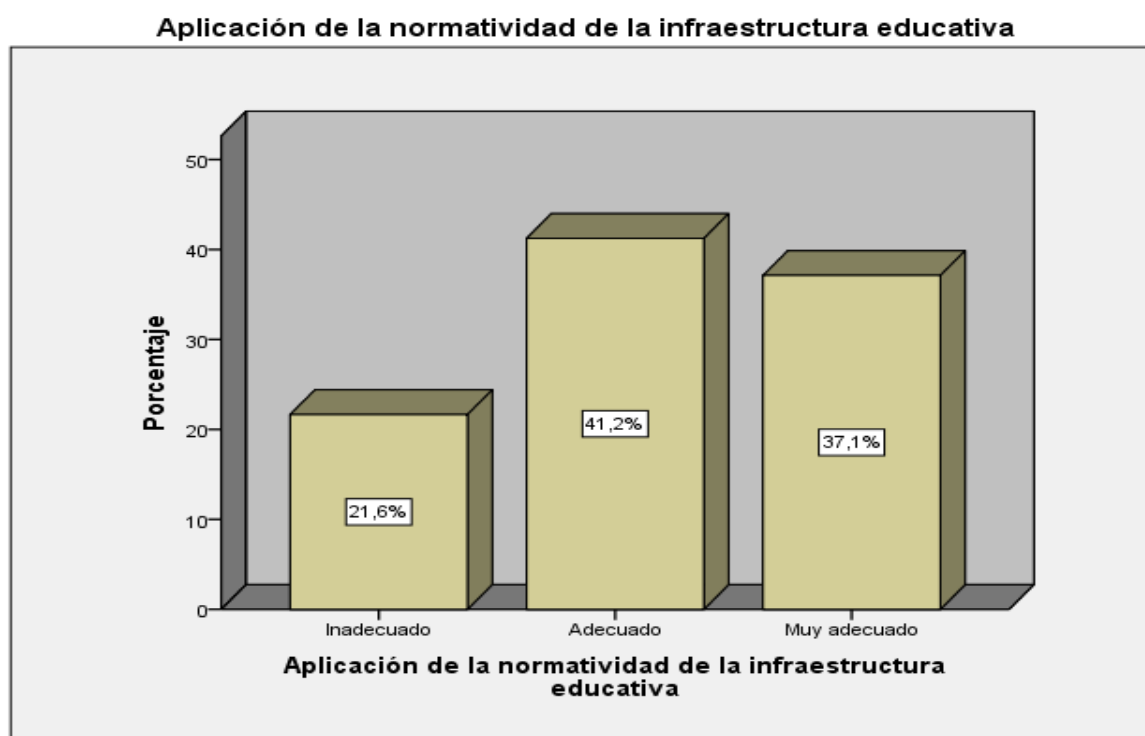


Figura 4 Nivel de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa

La tabla 6 y Figura 4 observamos que 21 docentes (21.6%) demuestran un nivel inadecuado de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa. Así mismo, 40 docentes (41,2%) demuestran un nivel adecuado de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y, 36 docente (37,1%) demuestran un nivel alto de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.

Tabla 7

Nivel de calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	17,5
Regular	48	49,5
Bueno	32	33,0
Total	97	100,0

Fuente: SPSS V.25

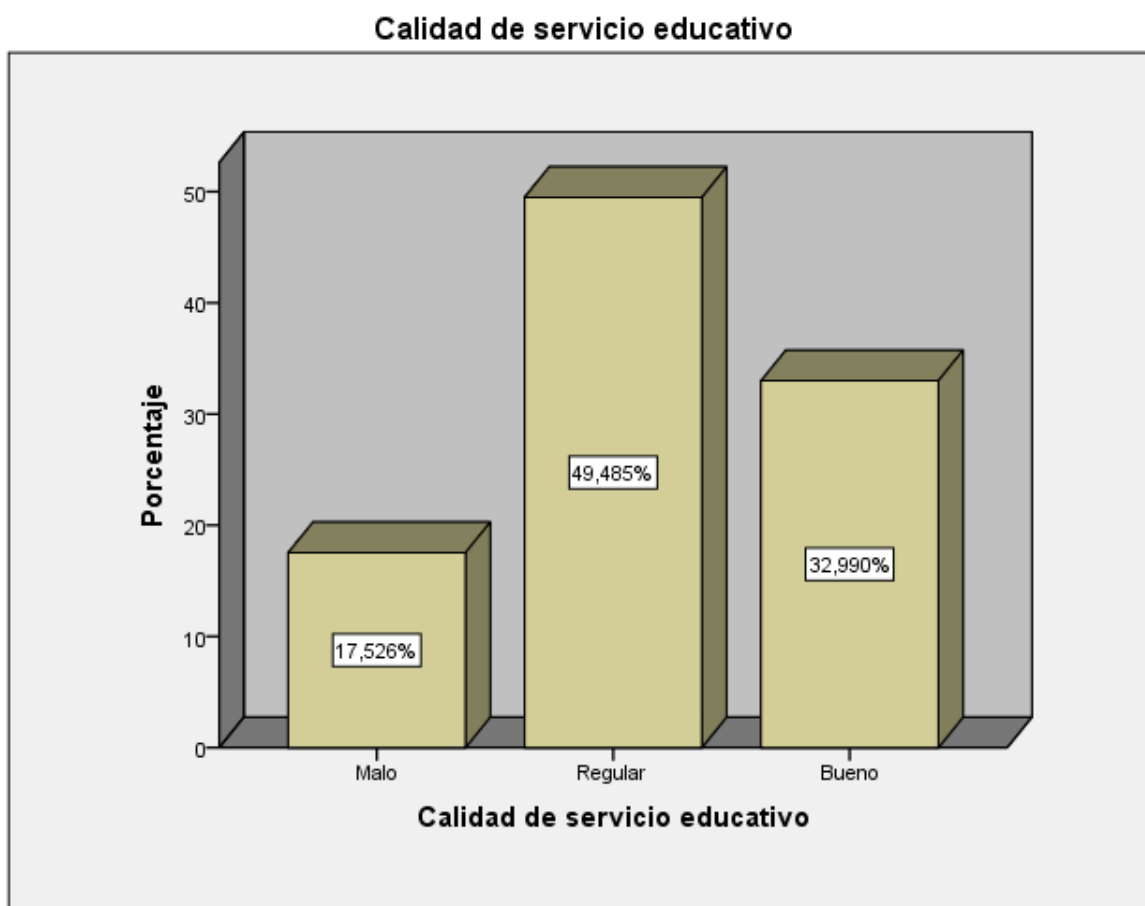


Figura 5 Nivel de calidad de servicio educativo

La tabla 7 y Figura 5 observamos que 17 docentes (17.5%) demuestran un nivel malo de calidad de servicio educativo. Así mismo, 48 docentes (49,5%) demuestran un nivel regular de calidad de servicio educativo y, 32 docentes (33%) demuestran un nivel bueno de calidad de servicio educativo.

3.2. Contrastacion de Hipotesis.

Hipótesis general

Ho. No existe relación entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Hi. Existe relación entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Tabla 8

Correlación implementación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo

			Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio educativo	N	97	97
		Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

En la tabla 8, los resultados prueban una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor alcanzado es, 631 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la funcionalidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Hi. Existe relación entre la funcionalidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Tabla 9

Correlación funcionalidad y la calidad del servicio educativo

		Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Funcionalidad
Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

En la tabla 9, los resultados prueban una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor alcanzado es, 655 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de (p=0.000) menor al 0.05.

Hipótesis específica 2.

Ho. No existe relación entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Hi. Existe relación entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Tabla 10

Correlación habitabilidad y la calidad del servicio educativo

		Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Habitabilidad
Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

En la tabla 10, los resultados prueban una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor alcanzado es, 595 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la seguridad y la calidad de Servicio educativo en la UGEL Chota - 2020

Hi. Existe relación entre la seguridad y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Tabla 11

Correlación seguridad y la calidad del servicio educativo

			Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Seguridad
	Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,580** ,000
		N	97	97
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,580** ,000	1,000 .
		N	97	97

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

En la tabla 11, los resultados prueban una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor alcanzado es, 580 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05.

Hipótesis específica 4

Ho. No existe relación entre la operatividad de los servicios básicos y la calidad de Servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Hi. Existe relación entre la operatividad de los servicios básicos y la calidad de Servicio educativo en la UGEL Chota - 2020.

Tabla 12

Correlación Operacionalidad de los servicios y la calidad del servicio educativo

			Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Operacionalidad de los servicios
	Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
Rho de Spearman	Operacionalidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

En la tabla 12, los resultados prueban una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor alcanzado es, 615 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05.

IV. DISCUSIÓN

Se revisaron investigaciones nacionales e internacionales, donde se encontró : que las instituciones educativas que mejor apliquen las normativas con respecto a infraestructura escolar , mejores resultados tendrán sus alumnos con respecto al aprendizaje. Esto es avalado por las pruebas estandarizadas internacionales como PISA o TERCE que indican que mejores resultados obtuvieron los alumnos con casas de estudio con buena calidad de infraestructura.

La relación de la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo, después del asiduo análisis estadístico Rho de Spearman, se concluye que existe la presencia de una relación $r = 0.631$ entre las variables, relación Directa o positiva con un nivel de correlación Moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, finalizando en que existe relación entre las variables. Resultados que tienen similitud con Martínez & Chavez .(2018) enfatizan la importancia de la infraestructura escolar y cómo impacta en el rendimiento académico del estudiante, teniendo en cuenta la importancia del confort en los espacios, mejorando así la calidad educativa, este resultado coincide con nuestra correlación de la variable 1: aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la dimensión de la variable 2: Habitabilidad. teniendo como resultado según Rho de Spearman de 0.595 demostrando una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05 .

Asimismo Claus, A. (2018). En su investigación, analiza el estado actual de la infraestructura de los I.E de nivel secundaria, ubicadas en Buenos Aires - Argentina y como la condición de la infraestructura repercute en los resultados académicos y la trayectoria del estudiante. Los resultados de su investigación indican que mayores resultados de aprendizajes e índices de trayectoria estudiantil, obtienen las I.E que tengan mejor disponibilidad de espacios formativos y suministro de servicios básicos. También Sánchez, R. (2019). En su tesis concluye que la inversión estatal en infraestructura escolar es adecuada, teniendo un aumento del 41% en calidad educativa en la provincia de Ayacucho en el año 2019. Para que una I.E sea de calidad se requiere una buena infraestructura, que ofrece a Docentes y estudiantes espacios idóneos para el aprendizaje. Asimismo Mujica

(2018) en su tesis, investiga la influencia del acondicionamiento espacial con el desempeño laboral, en el cual indica: Los espacios confortables, es decir espacios que cumplan las normas de confort lumínico, acústico y ventilación se relacionan con la dimensión calidad de servicio, dando como resultado según Rho de Spearman de 0,699, teniendo una correlación moderada, de esta manera el desempeño laboral de los funcionarios de la DRE de Amazonas, mejora considerablemente.

También Miranda, F. (2018). En su investigación realiza un diagnóstico de la situación actual de la Infraestructura educativa en México, para mostrar las brechas que existen entre la infraestructura física básica y la infraestructura física innovadora teniendo como referencia la situación de las escuelas más vulnerables, para luego relacionarlo con el aprendizaje. Investigación de enfoque mixto, Cuantitativo y cualitativo. Para la primera se utilizó la relación de dos variables ECEA y la brecha de disponibilidad de la IFE. La segunda parte fue cualitativa, basada en la verificación bibliográfica, dando como resultado un mapeo de las normas y políticas que incluyen a la IFE. Tiene como uno de sus resultados, la brecha de la infraestructura escolar en la dimensión operatividad de los servicios básicos de las escuelas rurales y urbanas de 41.1%, el cual impacta directamente en el aprendizaje de los estudiantes. Este resultado concuerda con nuestra investigación el cual de correlación entre Operacionalidad de servicios básicos y calidad de servicio educativo teniendo una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 615 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05.

Asimismo Coronel, E. (2017) .En su trabajo de investigación, identifica cuantitativamente el logro académico en lectura y matemática, en la I.E pública ubicada en el distrito de Pimentel, el cual estuvo favorecida con la inversión pública en infraestructura educativa. Investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional. Concluye que a medida que se incrementa la inversión en infraestructura escolar incluyendo el mantenimiento, el rendimiento académico también se incrementa. obteniendo una correlación moderada, no alcanzando el nivel de muy alto por la existencia de otros factores. Concuerda con nuestra investigación en el cual indicamos que a mayor Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa, mayor será la calidad de servicio educativo, según el estadístico Rho de Spearman, resulta la existencia de una relación $r = 0.631$ entre las variables, relación Directa o positiva con un nivel de correlación Moderada.

Para Velásquez, H. (2017). En su investigación establece la relación que hay entre infraestructura física educativa y la motivación escolar, el estudio se realizó en una I.E pública, el estudio fue de nivel correlacional. El compendio de datos fue a través de la técnica del cuestionarios el cual fue validado por un conjunto de expertos en la materia y la confiabilidad fue sometida por el estadístico del coeficiente de Alfa de Cronbach. Las conclusiones del estudio indican que entre ambas variables son de relación positiva débil pero significativa estadísticamente. En nuestro estudio no concordamos con el investigador, ya consideramos que la motivación es la conducta que orienta a metas y objetivos y el resultado de una buena motivación es tener una Infraestructura adecuada entre otros factores.

Asimismo Sanz, A. (2016). En su investigación estudia la percepción de los escolares de primaria de las escuelas de Alicante, sobre la calidad y el confort de sus espacios físicos, para después relacionarlo con el desempeño escolar. Investigación de enfoque mixto, tiene como conclusiones : Los estudiantes tienen la capacidad de reconocer críticamente sus espacios pedagógicos cotidianos, avalando de las formas visuales en relación a factores de confort y calidad. Distinguiendo dos categorías la arquitectónica y la pedagógica. La primera indica que los espacios son más confortables cuando hay más iluminación y mayor espacio de movilidad, circulación y acondicionamiento del mobiliario. La segunda indica el espacio asociado a las actividades dinámicas, estimulantes del aprendizaje y mientras mejor resuelto estén estos espacios la calidad de servicio será mayor. tiene similitud con nuestra investigación ya que la correlación entre habitabilidad y la segunda variable es significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 595 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. También para Zavala, M.(2016). en su investigación de carácter descriptivo, tiene como uno de sus objetivos determinar si la infraestructura escolar incide en el desempeño académico de los estudiantes de los colegios públicos de Guatemala. Los resultados de su investigación concluyen que la infraestructura escolar con mejor aplicación de normas de confort y de servicios básicos en buen estado no son determinantes en el desempeño escolar del estudiante. No se concuerda con esa conclusión puesto que en nuestra investigación la correlación de operatividad de servicios y habitabilidad tienen relación moderada y positiva.

El departamento de Infraestructura Escolar, del MINEDUC. (2016). desarrolló su investigación determinando los parámetros de diseño de la infraestructura escolar pública basado en criterios arquitectónicos, seguridad y confort, considerando espacios sustentables, eficientes, inclusivos y de bajo mantenimiento, que impactan directamente a la calidad de servicio. Los resultados del trabajo es realizar una guía de criterios de diseño que serán normalizados para que los proyectos construidos y proyectados se alineen con los parámetros sugeridos por el MINEDUC . Se concuerda que deben de haber normas únicas que regulen las I.E y los proyectos por construir, normas basadas en la funcionalidad y confort espacial que tienen correlación moderada y positiva con respecto a la calidad de servicio.

Con respecto a la segunda variable, nuestra investigación arroja que el 49,5 % de los docentes que laboran en las I.E de la UGEL Chota, exponen que la calidad de servicio educativo es regular, un 33% expresa que es bueno y solo un 17% manifestaron que es malo. Lo cual nos indica que las I.E estudiadas se preocupan tanto en el resultado como en los procedimientos al ofrecer un servicio. Asimismo Cano, S. (2019).En su investigación determina la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio educativo en un colegio emblemático de lima. Investigación de tipo no experimental con un nivel de correlación descriptiva. Tiene como resultados: La existencia de una relación muy alta, significativa y positiva entre la variable gestión educativa y calidad educativa, reportando según Rho de Spearman de 0,925, (p-valor<0,01). Concuerda con nuestra investigación de manera indirecta ya que dentro de la gestión educativa se encuentra la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.

También Cervantes, V. (2018). En su estudio mide el servicio de calidad a partir de los requerimientos y necesidades de los estudiantes universitarios de una I.E en la ciudad de Barranquilla - Colombia. Investigación de tipo descriptiva y de corte propositivo. Para este fin se propuso tres variables, competencias del personal de servicio, infraestructura y gestión de servicio. El acúmulo de datos fue a través de la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron valorados por un grupo de expertos y el coeficiente de alfa de Cronbach el cual arrojó un 0.93. Los resultados obtenidos demuestran que un buen servicio de calidad no necesariamente deben de estar enfocadas en los productos y servicios sino que también deberán enfocarse en el proceso de cómo se emite ese producto o servicio. Concordamos

con el estudio con respecto a tener un buen servicio de calidad, que no solo es medir los resultados obtenidos para satisfacer al cliente, sino que se debe ver el proceso para llegar a esos resultados.

Para Basantes (2017). En su investigación, aplica el modelo SERVQUAL para medir el servicio educativo brindado por la UNACH en Ecuador y como este servicio influye en la satisfacción estudiantil. Investigación de tipo descriptivo y explicativo de enfoque mixto. El estudio concluye que las dimensiones planteadas en el modelo SERVQUAL influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del estudiante, basados en estos resultados la presente investigación tomó el modelo SERVQUAL para medir la Calidad de servicio educativo en las I.E de la UGEL Chota - Cajamarca. Asimismo Cueva (2017). En su investigación analiza la diferencia del servicio de calidad de los establecimientos pedagógicos estatales y privadas de Chosica desde la perspectiva de los alumnos de secundaria. Investigación con enfoque cuantitativo, los instrumentos aplicados fueron validados por un grupo de expertos en el tema y la confiabilidad fue sometida por el estadístico de Alfa de Cronbach. Los resultados arrojados entre las variables son diferencias elevadas significativas a favor de los establecimientos particulares con respecto a los públicos. Hay similitud con nuestra investigación por que ambos aplicamos el modelo SERVQUAL para calcular la calidad de servicio, siendo específico los valores medidos a la dimensión Tangibilidad, el cual indica que la infraestructura tangible influye en la calidad de servicio.

Torres (2017). En su trabajo analiza la calidad educativa desde la óptica de los Docentes de nivel primaria que laboran en Andalucía. Método cuantitativo descriptivo por encuesta, la validación del instrumento fue realizado por un conjunto de expertos y la fiabilidad por el estadístico de Alfa de Cronbach. Los resultados de su investigación concluyen que para obtener un buena calidad de servicio educativo los agentes políticos y sociales deben trabajar de manera conjunta para el logro en común que es tener un sistema educativo de calidad y sólido, basado continuidad jurídico - normativo e igualdad de oportunidades, permitiendo evaluar a todos los elementos que interactúan en el sistema. Concordamos con que para tener una calidad de servicio educativo se deben aplicar de manera consistente las normativas educativas , en el caso específico de la Infraestructura

educativa, basada en normas duraderas sin cambios continuos que pueden confundir a los proyectistas.

Asimismo Martínez & Guevara (2016). En su investigación sobre cómo impacta el logro del docente con respecto a mejorar la calidad de servicio en educación. Investigación de tipo mixto, estudio realizado en la ciudad de Chihuahua - México. Tiene como conclusión que: Lograr una educación de calidad no solo se puede atribuir a los logros realizados por el docente, sino que hay otros factores que intervienen como la infraestructura y las políticas de gobierno. Esto concuerda con nuestra investigación ya que los resultados obtenidos en la correlación de la variable Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad de servicio educativo, según Rho de Spearman son de 0,631 con nivel de correlación moderada. El cual nos indica que las I.E que aplican las normas de infraestructura educativa , ofrecen un mejor servicio de calidad.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,631 y una significancia de $p=0.000$ menor al 0.05, se concluye que: Existe relación Directa y significativa entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca en el año 2020. Cabe mencionar que la relación es de una magnitud moderada, lo que muestra que a mayores niveles de la variable 1, mayores niveles tendrá la variable 2.

Segundo: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,655 y una significancia de $p=0.000$ menor al 0.05, se concluye que: Existe relación moderada y positiva entre la Funcionalidad y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca en el año 2020.

Tercero: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,595 y una significancia de $p=0.000$ menor al 0.05, se concluye que: Existe relación moderada y positiva entre la Habitabilidad y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca en el año 2020.

Cuarto: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,585 y una significancia de $p=0.000$ menor al 0.05, se concluye que: Existe relación moderada y positiva entre la Seguridad y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca en el año 2020.

Quinto: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,615 y una significancia de $p=0.000$ menor al 0.05, se concluye que: Existe relación moderada y positiva entre la Operacionalidad de los servicios básicos y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca en el año 2020.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Informar a la comunidad educativa sobre los resultados obtenidos en la presente investigación sobre Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo en cada una de sus dimensiones desde la perspectiva de los docentes para tomar conciencia de nuestra realidad concreta.

Segundo: Se recomienda al Departamento de Infraestructura de la UGEL Chota, apliquen las normas adecuadas de infraestructura educativa, poniendo énfasis en mejorar los espacios arquitectónicos vinculados al aprendizaje es decir, la implementación de laboratorios, bibliotecas, Salas de usos múltiples.

Tercero: Se aconseja a la jefatura de edificios e instalaciones de la UGEL Chota se asegure que los servicios básicos como electricidad, agua ,desagüe, ventilación, iluminación y acústica sea de acuerdo a lo estipulado en el NTIE y de esta manera la calidad de servicio sea impactado favorablemente.

Cuarto: Según los resultados encontrados en la dimensión Seguridad se muestra que existe una adecuada gestión y/o ejecución del plan de riesgos y desastres. Por lo que se sugiere a la Oficina de Riesgos y desastres continuar con la misma estrategia implementada e ir incluyendo mejoras continuas que aseguren la sostenibilidad en el tiempo.

Quinto: Como último punto, se sugiere a los directivos de la UGEL Chota, que los atributos positivos encontrados en la investigación, puedan ser replicados como buenas prácticas en otras instituciones que no están inmersas en este estudio.

REFERENCIAS

- Alva, D. (2020). *Infraestructura arquitectónica educativa e imagen institucional en la Institución Educativa República de Bolivia, Villa el Salvador - 2019* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Ávila, R. (2012). *Estadística Elemental*. Estudios y Ediciones RA. Lima. Perú
- Basantes .R.(2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Baena, G. (2017) . *Investigation methodology. Comprehensive series by competencies*. México: 3ra.edición -Grupo editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). *Investigation methodology*. tercera edición. Pearson Education - Colombia.
- Bisquerra, R. (2009). *Educational research methodology*. 2da. Edición , editorial Muralla. Madrid - España
- Cano, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016* . Lima - Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Cervantes, V. & Stefanell, S. (2018). *Quality of service in higher education institution in the city of Barranquilla*. Ciencias Administrativas, núm. 11, 2018 Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Coronel, E. (2017). *Impacto del Programa Nacional de Infraestructura Educativa en la mejora del rendimiento escolar de las instituciones educativas del nivel Primario del Distrito de Pimentel 2010 al 2015*. Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes de 5to año de secundaria de las Instituciones Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/8313/cueva_pna.pdf
- Chávez, O. (2017). *Criterios normativos y la infraestructura educativa de las instituciones públicas del distrito de Santiago de Surco*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Claus, A. (2018). *El Impacto de la Infraestructura Escolar en los Aprendizajes de las*

- Escuelas Secundarias*. Uruguay - III Congreso Latinoamericano de Medición y Evaluación Educacional.
- Crosby, P. (1988). *The Organization remains successful*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- De Vellis, G. (2006). *Measurement in social sciences and psychology, in Statistics with SPSS and research methodology*. México: Trillas.
- Deming, W. (1989). *Quality, productivity and competitiveness. The exit of the crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos
- Días, A. (2013). *Análisis del comportamiento térmico y lumínico de una fachada compuesta por múltiples capas textiles aplicada en Cali Colombia*. Chile: Universidad de Bio Bio.
- Diaz de la Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuesta*. Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS ISBN: 9788497888325 Editorial: Universitat Oberta de Catalunya. (UOC) Fecha de la edición: 2009 Lugar de la edición: Barcelona. España
- Errázuriz, L. (2014). *Calidad estética del entorno escolar: el (f)actor invisible*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Gaceta (2019). *Educational reforms in Latin America: realities and prospects*. Instituto nacional para la evaluación de la educación en México.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill.
- Himmel, E. (2017). *Agencia de Calidad de la Educación*. Chile: Ministerio de Educación de Chile.
- Martinez Diego (2007) *Foundations for an introduction to law*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Martínez & Chavez (2018). *Infraestructura como condición de calidad educativa en el fortalecimiento del desempeño académico estudiantil*. Colombia. Universidad de La Costa.
- Martinez & Guevara (2016). *Teacher performance and quality education*. México: Revista Ra Ximhai, vol. 12, núm. 6, Universidad Autónoma Indígena de México.
- Miranda, F.(2018). *School infrastructure in Mexico: Overlapping gaps, efforts and limits of policy*. México - Titular de la Unidad de Normatividad y Política Educativa del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE)
- Mortimore, P. (2000). *Quality Control in Education*. British Journal of Education Studies.

- Mujica, H. (2018). *Influencia de los espacios funcionales acondicionados en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación - Amazonas 2015*: Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Ministerio de Educación de Perú. (2017). *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes? (Zoom educativo N° 3)*. Lima: Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes.
- MINEDU. (2017). *Norma Técnica de Infraestructura Educativa 001-2017*. Perú: Dirección de Normatividad de infraestructura (DINOR)
- Ministerio de Educación de Chile (2016). *Criterios de Diseño para los nuevos espacios educativos, en el marco del fortalecimiento de la educación pública*. Departamento de infraestructura escolar, División de planificación y presupuesto.
- Pincay, Karen (2016). *Inversión Pública en Educación y su Impacto en el Desarrollo Socio Económico, periodo 2007-2015*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Quezada, N. L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Quesada, M. (2019). *School infrastructure in the central pacific region of costa rica: designs that promote learning in the classroom*. Costa Rica: Revista Educación, Vol. 43. Universidad de Costa Rica.
- Resolución Ministerial, N° 153-2017-MINEDU Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025” - PNIE del Ministerio de Educación. Lima Perú.
- Resolución de Secretaría General, N° 239 - 2018 - MINEDU. *Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa*. Ministerios de Educación. Lima - Perú.
- Sánchez, Reyes & Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. (1ra. ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, R. (2019). *Inversión pública en infraestructura física para mejorar la calidad de educación en la Provincia de Ayacucho 2019*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, M & Sánchez, C. (2016). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations*. México: Universidad de Veracruz.
- San Juan G. (2014) *Aprendizajes en las Escuelas del siglo XXI. Auditoría ambiental y condiciones de confort en establecimientos escolares. (Nota 5)*. Banco Interamericano del Desarrollo.
- Sanz, A. (2016). *Aesthetic factors determining quality and comfort in*

- childhood classroom*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 53-65. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.3.267241>
- Senlle & Gutiérrez (2005). *Quality in Educational Services*. España - Ediciones Díaz de Santos.
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad el Salvador*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Sullivan, Louis (1924). *Autobiography of an Idea*. Nueva York: Press of the American institute of Architects. Dover publication.
- Souza, E. (2019). *Una acústica mal diseñada afecta el aprendizaje y el bienestar de los niños en escuelas*. ArchDaily Perú. Recuperado <<https://www.archdaily.pe/pe/928839/una-acustica-mal-disenada-afecta-el-aprendizaje-y-el-bienestar-de-los-ninos-en-escuelas>> ISSN 0719-8914
- Torres, C. (2017) *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. España: Universidad de Sevilla.
- Velasquez, H. (2017). *La infraestructura escolar y la motivación académica en alumnos de secundaria del colegio público Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, 2016*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Vexler, I (20 de diciembre del 2005), *Infraestructura y calidad educativa*. La República. Recuperado: <http://larepublica.pe/politica/287626infraestructura-y-calidad-educativa>.
- Von Wright, G. (1970). *Norm and Action. a Logical enquiry*. España - editorial Tecnos.
- Zavala, M. (2016). *School infrastructure and its impact on academic performance*. Guatemala: Revista ASIÉS (Asociación de Investigadores y Estudios Sociales) n° 2 - 2016.
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: service quality*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia de la aplicación de la normatividad de la
infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota -
Cajamarca 2020.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020

Autor: Br. Marcial Lizandro Caceda Pacheco

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿ Cual es la relación que existe entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PB1: ¿Cuál es la relación que existe entre la Funcionalidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?</p> <p>PB2: ¿Cuál es la relación que existe entre la Habitabilidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?</p> <p>PB3: ¿Cuál es la relación que existe entre la Seguridad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?</p> <p>PB4: ¿Cuál es la relación que existe entre la Operatividad de los Servicios</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del Servicio Educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación que existe entre la Funcionalidad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la Habitabilidad y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad del Servicio Educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la Funcionalidad y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la Habitabilidad y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la Seguridad y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la Operatividad de los Servicios Básicos y la calidad del Servicio educativo en</p>	Variable 1: APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Funcionalidad	Espacios para el desarrollo de talento Espacios para el desarrollo académico Espacios para el desarrollo de actividades administrativas	1-2-5-6 3-7-8-9-10 4	Si (1) No (0)	Muy Adecuado 17 - 25	
			Habitabilidad	Lumínico-Térmico-Acústico	11-12-13-14		Adecuado 9 - 16	
			Seguridad.	Seguridad estructural. Seguridad en caso de siniestros Seguridad de uso.	18-20 15-16-19-21 17-22		Inadecuado 0 - 8	
			Operacionalidad de los servicios.	Agua-Desagüe-Electricidad	23-24-25			
			Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Empatía	Capacidad de interrelacionarse y ofrecer una atención personalizada	1-2-3-4-5	Escala Likert Siempre (5)	Malo 23 - 53	
			Fiabilidad.	Eficacia en la	6-7-8-9-10-11		Regular 54 - 84	

Básicos y la calidad del Servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020?	entre la Operatividad de los Servicios Básicos y la calidad del servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.	la UGEL Chota - Cajamarca 2020.		realización del servicio ofrecido.		Casi siempre (4)	Bueno 85 - 115
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad en brindar el servicio prometido.	12-13-14-15	Algunas veces (3)	
			Responsabilidad	Confianza y trato amable y cortés al usuario.	16-17-18-19	Casi nunca (2)	
			Tangibilidad	Infraestructura y parte física de la institución, equipos, instalaciones, personal.	20-21-22-23	Nunca (1)	

Tipo - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Según el tipo.- es básica, pura o fundamental. Según su Carácter.- es Correlacional. Según su Naturaleza.- es Cuantitativa.</p> <p>Diseño: No experimental Transversal.</p> <p>El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente: Dónde:</p> <p>M: Muestra Ov1:</p> <p>Observación variable 1 Ov2: Observación variable 2 r: Relación de las variables de estudio</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: 129 Docentes de nivel secundaria de la UGEL Chota - Distrito de Chota 2020</p> <p>I.E: Abel Carbajal = 20 Almirante Miguel Grau = 27 San Juan = 82</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 97 Docentes de nivel secundaria de la UGEL Chota - Distrito de Chota 2020</p>	<p>Variable 1: Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Marcial Caceda Pacheco Año: 2020 Aplicación: encuesta virtual Tiempo de Administración: 15 minutos.</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Autor: Br. Marcial Caceda Pacheco Año: 2020 Aplicación: encuesta virtual. Tiempo de Administración: 15 minutos.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de frecuencias. - Gráfico de barras. <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la contrastación de las hipótesis se aplicará la Prueba no paramétrica del Coeficiente de Rho de Spearman</p>

Anexo 2:

Matriz de Operacionalización de la Variable 1: Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.

Matriz de Operacionalización de la Variable 1: Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Funcionalidad	Espacios para el desarrollo de talento.	1,2,3,5,6		
	Espacios para el desarrollo académico	7,8,9,10	Si	Muy adecuado
	Espacios para el desarrollo de actividades administrativas.	4	(1)	17 - 25
Habitabilidad	Lumínico.	12		
	Térmico	11,13		Adecuado
	Acústico	14		9 - 16)
Seguridad	Seguridad estructural.	18,20		
	Seguridad en caso de siniestros.	15,16,19,22		
	Seguridad de uso.	17,21	No	Inadecuado
Operacionalidad de los servicios.	Agua.	22,,25	(0)	0 - 8.
	Desagüe	23		
	Electricidad	24		

Fuente: Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa MINEDU 2018

Anexo 3:

Matriz de Operacionalización de la Variable 2: Calidad de servicio educativo.

Matriz de Operacionalización de la Variable 2: Calidad de servicio educativo.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
Empatía.	Capacidad de interrelacionarse y ofrecer una atención personalizada.	1,2,3,4,5	Siempre (1)	Malo 23 - 53
Fiabilidad	Eficacia en la realización del servicio ofrecido.	6,7,8,9,10,11	Casi siempre (2)	
capacidad de Respuesta	Disponibilidad en brindar el servicio prometido.	12,13,14,15	Algunas veces (3)	Regular 54 - 84
Responsabilidad	Confianza y trato amable y cortés al usuario.	16,17,18,19	Casi nunca (4)	
Tangibilidad	Infraestructura y parte física de la institución, equipos, instalaciones, personal.	20,21,22,23	Nunca (5)	Bueno 85 - 115

Fuente: Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004)

Anexo 4:

Ficha Técnica de las Variables 1 y 2.

Ficha técnica del instrumento:

Instrumento 1: Aplicación de la Normatividad de la Infraestructura educativa

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Aplicación de la Normatividad de la Infraestructura Educativa.

Autores: Adaptado por el Br. Marcial Caceda Pacheco.

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolección de datos por intermedio de encuestas realizadas a los docentes de los colegios de la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

Muestra: 97 Docentes

Número de ítem: 25 ítems

Aplicación: Encuesta Virtual

Tiempo de administración: 15 minutos aproximadamente

Escala: La escala es dicotómica y el índice referente para este instrumento son:

Si (0)

No (1)

Niveles y rango: Se proponen:

Muy Adecuado 17 - 25

Adecuado 9 - 16

Inadecuado 0 - 8

Ficha técnica del instrumento
Instrumento 2: Calidad del Servicio Educativo

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo

Autores: Adaptado por el Br. Marcial Caceda Pacheco.

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolección de datos por intermedio de encuestas realizadas a los docentes de los colegios de la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

Muestra: 97 Docentes.

Número de ítem: 23 ítems

Aplicación: Encuesta virtual.

Tiempo de administración: 15 minutos aproximadamente

Escala: La escala es Politómica y el índice referente para este instrumento son:

Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Niveles y rango: Se proponen:

Bueno 85 - 115

Regular 54 - 84

Malo 23 - 53

Anexo 5:

Instrumento de medición de la variable1

Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa.

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1			
CUESTIONARIO			
APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA.			
<p>Estimado Docente, esta encuesta anónima, contiene ítems sobre las variables Aplicación de la Normatividad de la infraestructura educativa y Calidad de Servicio Educativo, por favor responda con sinceridad, marcando con “X” en una sola alternativa. La información proporcionada por usted es confidencial y para fines de investigación. Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.</p>			
Si (1) No (0)			
No.	ÍTEMS/PREGUNTAS(Responder solo una respuesta por ítem)	CATEGORÍAS	
		No	Si
DIMENSIÓN: FUNCIONALIDAD			
1	Los espacios para el desarrollo académico. (Aulas, Biblioteca) tienen las dimensiones adecuadas		
2	Cuentan con Laboratorio		
3	Los espacios para el desarrollo del talento (Talleres, Gimnasios y losas deportivas) tienen las dimensiones adecuadas.		
4	Los espacios para las actividades administrativas. (Oficinas, sala de profesores) tienen las dimensiones adecuadas.		
5	La Institución educativa cuenta con un patio para cada nivel académico.		
6	Las áreas libres se encuentran en buen estado.		
7	El equipamiento se encuentra en buen estado.		
8	El mobiliario es el adecuado para el estudiante.		
9	Reciben mantenimiento periódicamente el equipo tecnológico.		
10	El color que tienen las aulas beneficia el proceso educativo.		
DIMENSIÓN: HABITABILIDAD			
11	La sensación térmica de las aulas es la adecuada.		
12	La iluminación en las aulas es la apropiada.		

13	Existe una óptima ventilación en las aulas			
14	Los sonidos fuera del aula facilitan el desarrollo académico.			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
15	Los ambientes cuentan con señales de seguridad.			
16	Cuentan con extinguidores.			
17	Cuentan con un área de tóxico adecuada.			
18	Los diferentes ambientes educativos se encuentran afectados por fugas o filtraciones de agua y desagüe.			
19	Cuentan con una toma de agua en caso de incendios.			
20	Hay rajaduras de consideración en techos y paredes.			
21	Las instalaciones eléctricas reciben mantenimiento periódicamente.			
22	Las zonas de seguridad interiores y exteriores se encuentran señalizadas.			
DIMENSIÓN: OPERACIONALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS				
23	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.			
24	Cuentan con servicios higiénicos para discapacitados.			
25	Los servicios higiénicos tienen buena distribución.			

Anexo 6:

Instrumento de medición de la variable2
Calidad de servicio educativo.

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2						
CUESTIONARIO						
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO						
<p>Estimado Docente, esta encuesta anónima, contiene ítems sobre las variables Aplicación de la Normatividad de la infraestructura educativa y Calidad de Servicio Educativo, por favor responda con sinceridad, marcando con "X" en una sola alternativa. La información proporcionada por usted es confidencial y para fines de investigación. Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.</p>						
Siempre (1) Casi siempre (2) Algunas veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)						
No.	ÍTEMS/PREGUNTAS(Responder solo una respuesta por ítem)	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
1	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.					
2	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					
3	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente de la institución educativa.					
4	El personal docente de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.					
5	El personal docente de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
6	El personal de la institución educativa cumple con los servicio que ofrece					
7	La institución educativa le apoya y orienta cuando tiene algún problema fuera del horario de clases.					
8	El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.					

9	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido						
10	Cuando tiene un problema, el personal administrativo muestra interés en ayudarlo.						
11	La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.						
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
12	El personal docente comunica cuando concluye el servicio que ofrece.						
13	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.						
14	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.						
15	El personal administrativo de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.						
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD							
16	El personal administrativo y docente de la institución educativa inspira seguridad y confianza.						
17	Usted, tiene confianza y seguridad en los trámites administrativos que realiza en la institución educativa.						
18	El personal de la institución educativa brinda un trato amable y respetuoso.						
19	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver dudas a los Padres de familia.						
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD							
20	La institución educativa posee máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.						
21	Las instalaciones físicas de la Institución educativa son visualmente atractivas.						
22	La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.						
23	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.						

Anexo 7:

Certificado de validez de los instrumentos.



Validación de expertos de los instrumentos.

DR. OCHOA TATAJE FREDDY MGP		VALIDADOR: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA		
PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION	OBSERVACIONES
MGP	Vladimir Guerrero Zárate	EL DESGASTE PROFESIONAL	APLICABLE	
		LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	APLICABLE	
MGP	López Málaga John Carlos	LA GESTIÓN DE LA PESCA ARTESANAL	APLICABLE	
		LA RESILIENCIA COMUNITARIA	APLICABLE	
MGP	Mas Gislaic Ketty Betrahe	SISTEMA DE LEGAOS DE RECURSOS HUMANOS	APLICABLE	
		GESTIÓN POR PROCESOS	APLICABLE	
MGP	QUISPI YAPU LIZ BETSY	CAUIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		GESTIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
MGP	Ba Ibuena Monzon Victor Manuel	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	APLICABLE	
		ESTRÉS LABORAL	APLICABLE	
MGP	Caceda Pacheco Marcial Lizandro	APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	APLICABLE	
		CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	APLICABLE	
MGP	Calderin Icochea Gerardo Enrique	DESEMPEÑO PROFESIONAL	APLICABLE	
		EFICIENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
MGP	Torres Richart Adriana Victoria	CAUIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
		SATISFACCIÓN DE USUARIO	APLICABLE	
MGP	Timani De la Flor Oscar Eduardo	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	APLICABLE	
		CAUIDAD DE SERVICIO	APLICABLE	
MGP	Licono Ychuc Rosse Mery	CAUIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	APLICABLE	
		GESTIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	APLICABLE	
MGP	Suarez Condor María	CONTROL SIMULACIÓN	APLICABLE	
		EJECUCIÓN DE OBRAS DE SANEAMIENTO	APLICABLE	
MGP	Venegas Gomez Violeta Evangelina	EL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	APLICABLE	
		LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA	APLICABLE	

Anexo 8:

Base de datos de la prueba piloto.

Base de datos de la prueba piloto Kuder Richardson Kr 20

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE : APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
DOCENTE 1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
DOCENTE 2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
DOCENTE 3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
DOCENTE 4	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
DOCENTE 5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
DOCENTE 6	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
DOCENTE 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
DOCENTE 8	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
DOCENTE 9	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
DOCENTE 10	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
DOCENTE 11	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
DOCENTE 12	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
DOCENTE 13	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
DOCENTE 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
DOCENTE 15	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
DOCENTE 16	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1
DOCENTE 17	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
DOCENTE 18	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
DOCENTE 19	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0
DOCENTE 20	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1

Base de datos de la prueba piloto Alpha de Cronbach

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
DOCENTE 1	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	1	4	1	5	4	3	2	1	1	3	2	2	1
DOCENTE 2	5	1	3	3	4	5	2	2	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	2	2	3	3	1
DOCENTE 3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
DOCENTE 4	4	4	2	2	1	5	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	4	3	3	1
DOCENTE 5	3	2	2	3	1	4	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	1	1	3	4	3
DOCENTE 6	4	3	3	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	5	5	2	4
DOCENTE 7	2	5	2	3	1	4	4	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	3	4	2	3	2
DOCENTE 8	2	5	2	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2
DOCENTE 9	2	5	4	2	4	5	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	1	3	3	2
DOCENTE 10	3	4	1	1	5	4	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	1	2	1	3	3
DOCENTE 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DOCENTE 12	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	5	4	4	2	3	1	1	4	2	3
DOCENTE 13	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	4	5	2	2	4	3	1	5	2	4
DOCENTE 14	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	3	3	2	4	2	1	3	2
DOCENTE 15	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	4	5	2	3	2	3	1	2	3
DOCENTE 16	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	4	3	1
DOCENTE 17	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	4	2
DOCENTE 18	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3
DOCENTE 19	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5
DOCENTE 20	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2

Anexo 9:

Base de datos de la muestra.

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE : APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA																									
	FUNCIONALIDAD										HABITABILIDAD				SEGURIDAD								OPERACION ALIDAD		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
5	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
7	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1
9	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
10	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1
12	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
15	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
16	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1
21	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
22	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
23	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
25	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0
27	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
28	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0
29	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0

30	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
31	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
32	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0
33	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
34	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
35	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
36	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
37	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
38	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
39	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
40	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
41	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
42	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
43	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
44	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
45	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0
46	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
47	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0
48	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
49	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1		0	0	0
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
52	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
53	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
55	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0
56	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
57	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0
58	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
59	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
60	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0

62	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
63	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0
64	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
65	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
66	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
67	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
71	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
73	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
74	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0
75	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
76	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
77	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
80	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
82	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
83	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0
84	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
85	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0
86	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
87	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
88	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
89	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0
90	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
91	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
92	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
93	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0

94	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
95	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
96	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
97	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																							
N°	EMPATÍA					FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA				TANGIBILIDAD				RESPONSABILIDAD			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	4	2	3	5	3	5	5	5	3	2	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3
2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2
6	1	4	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1
7	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	1
8	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5
9	2	3	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5
10	4	5	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3
11	3	2	1	1	2	3	4	2	1	2	1	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4
12	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
13	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3
14	3	3	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4
16	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4
17	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	5	3	3	4	4
18	2	5	4	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	1	3	2	3	4	1	1	1	1
19	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	1
20	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4
21	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5
22	2	3	3	3	3	5	3	2	2	1	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5
23	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	3	5	3	3	3	5	5	5	5

26	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	5	4	4	2	4	1	4	4	4
27	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	3	1	3	3	2	2	3
28	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	2	3	3	4	3	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5
30	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	4	2	5	2	2
31	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	3
32	4	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
33	2	1	3	2	3	4	1	1	1	1	5	4	2	3	1	3	3	2	2	5	2	5	5
34	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
35	2	4	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	3	4	2	3	2	4
36	1	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4
37	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2
38	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	5	5	3	2	2	2		3	3	1	2	2	2
40	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2
41	1	2	4	2	1	2	1	1	4	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3	4
42	3	3	4	4	3	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	2	4	3	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2
45	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
46	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	1	1	2	2	5	2	5	3	5	5	5	4
47	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4
49	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4
50	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
52	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
54	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4

55	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	5	3	5
56	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	4	4
57	4	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	3	4	2	2
61	5	4	5	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	4
62	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5	5
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
69	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
71	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3
73	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2
74	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4
75	4	5	3	5	4	5	4	4	1	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4
78	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	4
79	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	5
80	3	2	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2
81	3	2	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2
82	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	2
83	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	3

84	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4
85	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	5	3	5	5
86	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	4	4	4
87	2	3	4	2	1	2	2	5	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	3	4	2	2	2
91	5	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4
92	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	5	2	4	4
93	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	
94	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
97	4	2	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5

Anexo 10:

Tablas de interpretación de resultados.

Tabla 13

Tabla de interpretación de resultados de Rho de Spearman.

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula.
De 0.20 a 0.40	Correlación baja.
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada.
De 0.71 a 0.90	Correlación alta.
De 0.91 a 1	Correlación muy alta.

Fuente: Metodología de la investigación -Bisquerra (2009)

Tabla 14

Tabla de interpretación de resultados de KR - 20.

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.59	Inaceptable
De 0.60 a 0.65	Indeseable.
De 0.66 a 0.70	Mínimamente aceptable.
De 0.71 a 0.80	Respetable.
De 0.81 a 0.90	Buena.
De 0.91 a 1	Muy Buena.

Fuente: Interpretación De Vellis 2006

Tabla 15

Tabla de interpretación de resultados de Alfa de Cronbach.

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.59	Inaceptable
De 0.60 a 0.65	Indeseable.
De 0.66 a 0.70	Mínimamente aceptable.
De 0.71 a 0.80	Respetable.
De 0.81 a 0.90	Buena.
De 0.91 a 1	Muy Buena.

Fuente: Interpretación De Vellis 2006

Anexo 11:

Tablas de las dimensiones de la variable 1

Tabla 16

Nivel de la dimensión funcionalidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	32	33,0
Adecuado	36	37,1
Muy adecuado	29	29,9
Total	97	100,0

Fuente: SPSS 24

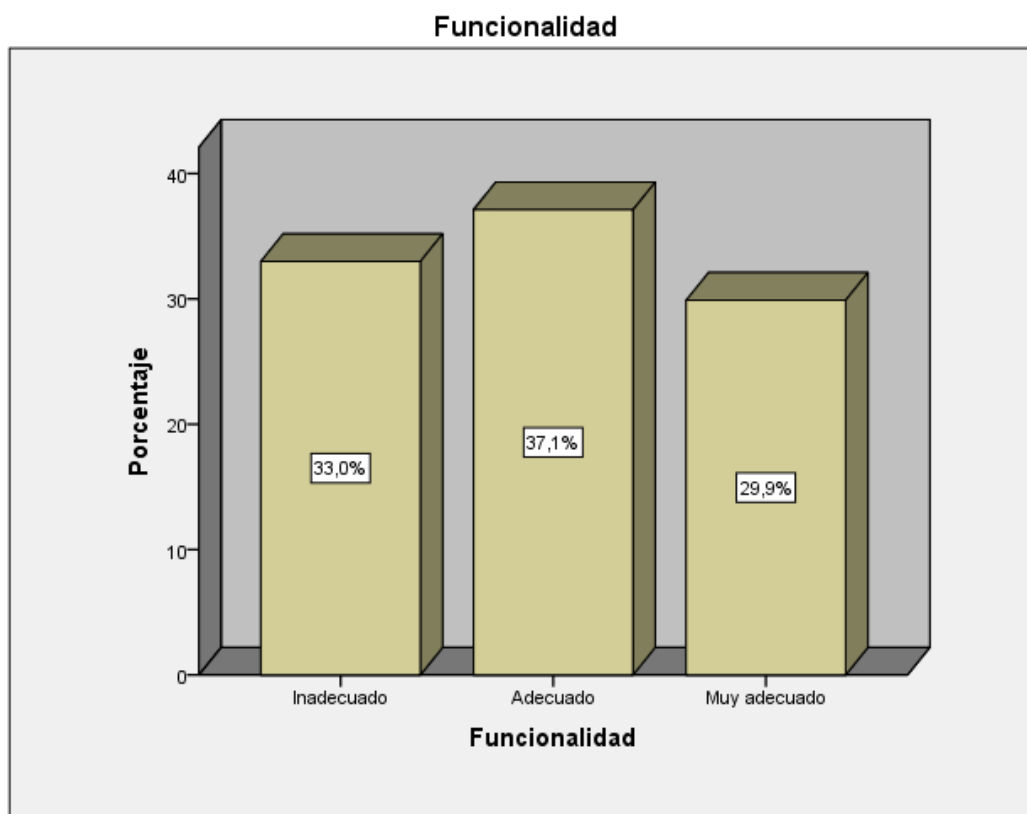


Figura 6 Nivel de la dimensión funcionalidad

La tabla N° 16 y Figura 6 observamos que 32 docentes (23%) demuestran un nivel inadecuado de la dimensión funcionalidad. Así mismo, 36 docentes (37.1%) demuestran un nivel adecuado de la dimensión funcionalidad y, 29 docente (29,9%) demuestran un nivel alto de la dimensión funcionalidad.

Tabla 17

Nivel de la dimensión habitabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	26	26,8
Adecuado	48	49,5
Muy adecuado	23	23,7
Total	97	100,0

Fuente: SPSS 24

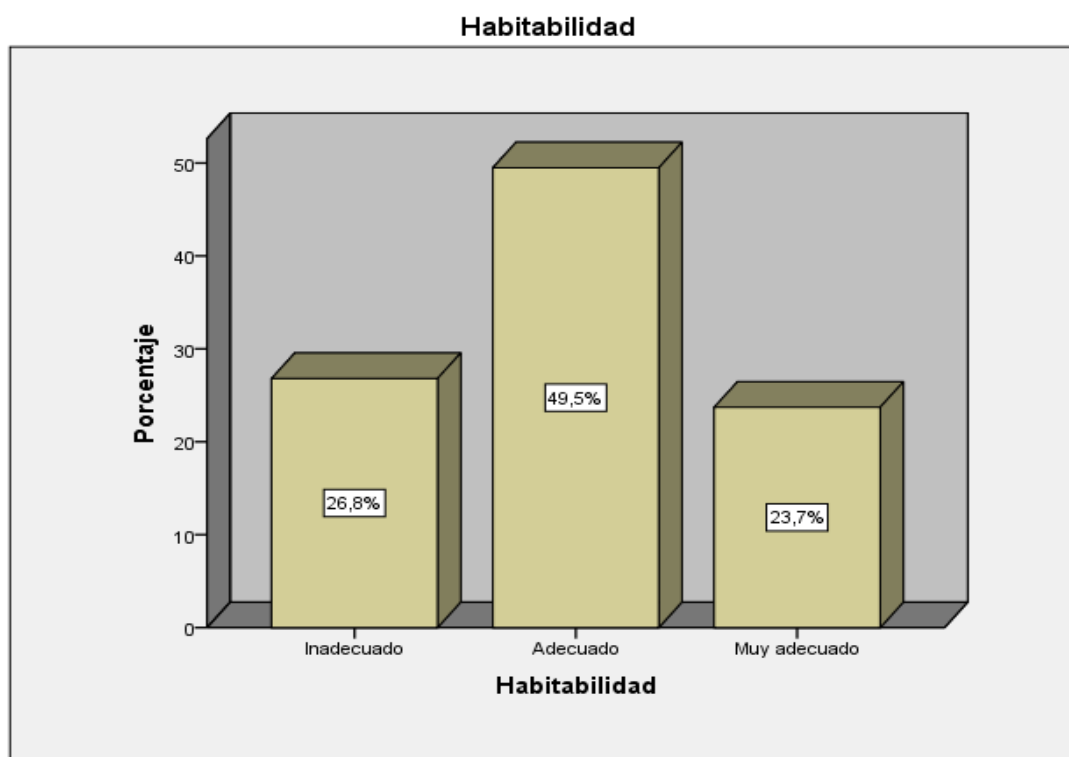


Figura 7 Nivel de la dimensión habitabilidad

La tabla N° 17 y Figura 7 observamos que 26 docentes (26.8%) demuestran un nivel inadecuado de la dimensión habitabilidad. Así mismo, 48 docentes (49.5%) demuestran un nivel adecuado de la dimensión habitabilidad y, 23 docente (23.7%) demuestran un nivel alto de la dimensión habitabilidad.

Tabla 18

Nivel de la dimensión seguridad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	21,6
Adecuado	38	39,2
Muy adecuado	38	39,2
Total	97	100,0

Fuente: SPSS 24

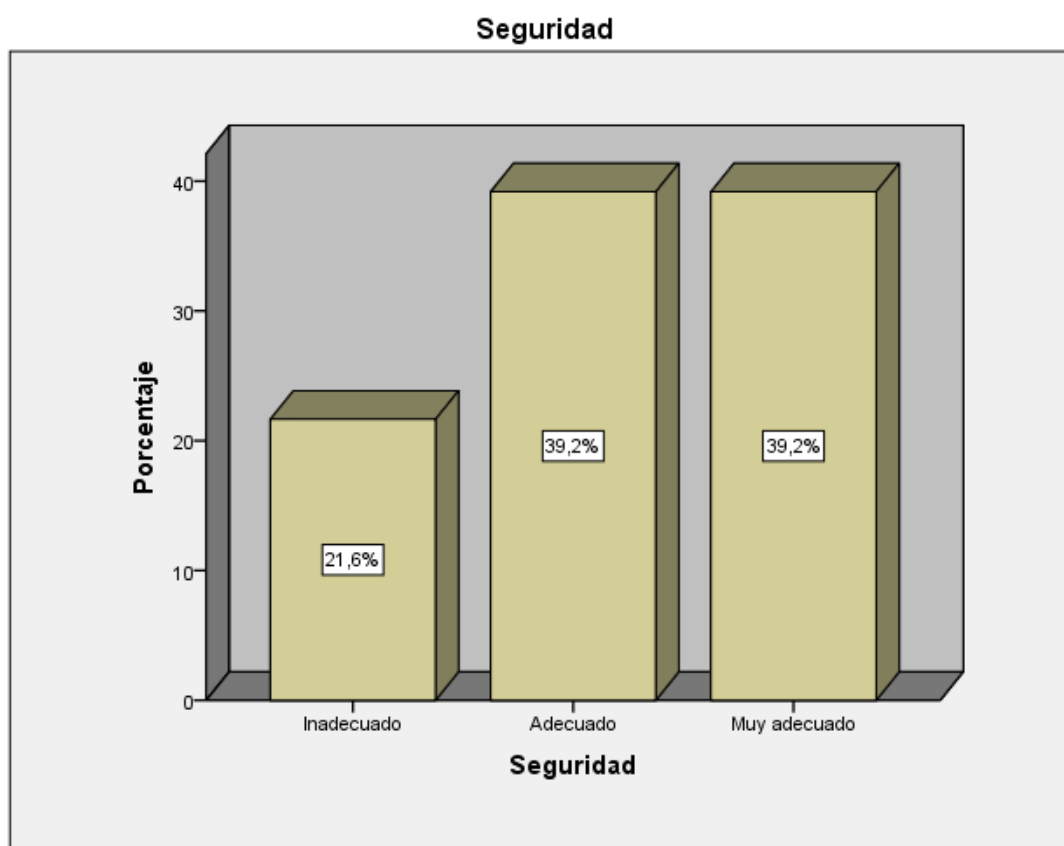


Figura 8 Nivel de la dimensión seguridad.

La tabla N° 18 y Figura 8 observamos que 21 docentes (21.6%) demuestran un nivel inadecuado de la dimensión seguridad. Así mismo, 38 docentes (39.2%) demuestran un nivel adecuado de la dimensión seguridad y, 38 docente (39.2%) demuestran un nivel alto de la dimensión seguridad.

Tabla 19

Nivel de la dimensión operacionalidad de los servicios.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	22	22,7
Adecuado	34	35,1
Muy adecuado	41	42,3
Total	97	100,0

Fuente: SPSS 24

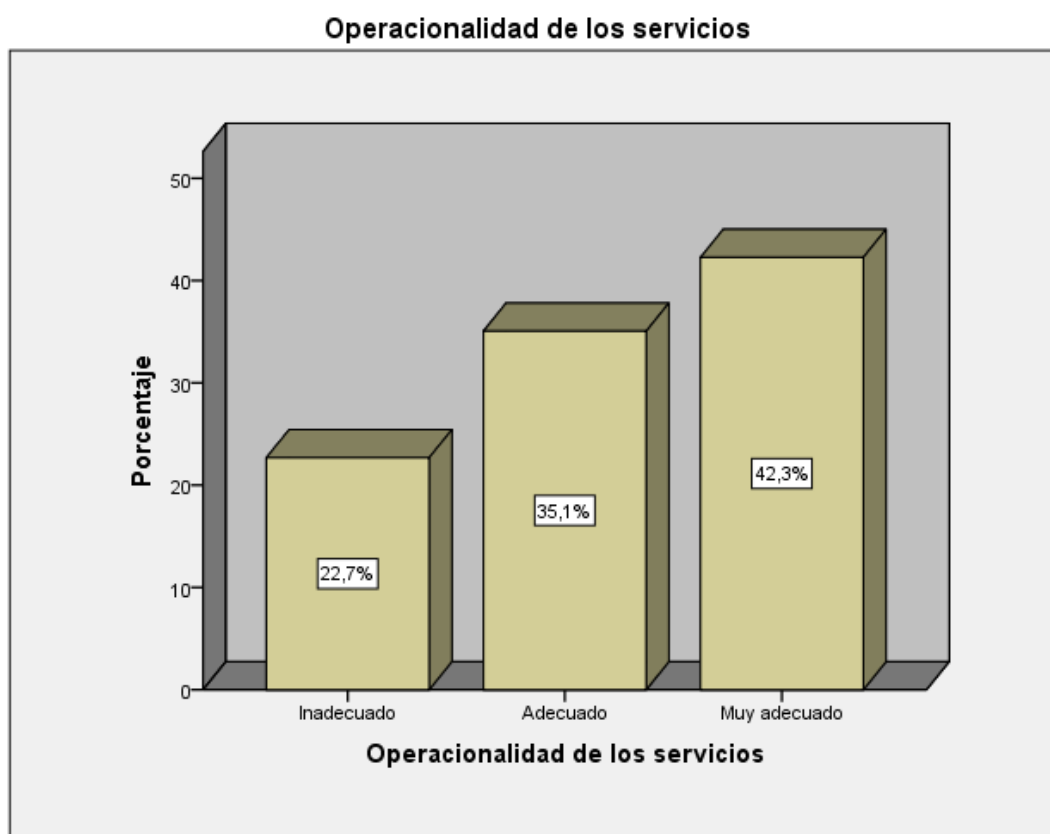


Figura 9 Nivel de la dimensión operacionalidad de los servicios.

La tabla N° 19 y Figura 9 observamos que 22 docentes (22.7%) demuestran un nivel inadecuado de la dimensión operacionalidad de los servicios. Así mismo, 34 docentes (35.1%) demuestran un nivel adecuado de la dimensión operacionalidad de los servicios y, 41 docentes (42.3%) demuestran un nivel alto de la dimensión operacionalidad de los servicios.

Anexo 12:

Artículo Científico.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio
educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020

AUTOR:

Br. Marcial Lizandro Caceda Pacheco

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

Artículo científico

1. **TÍTULO:** Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 202
2. **AUTOR:** Br. Marcial Caceda Pacheco
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota – Cajamarca 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo, según los docentes de las instituciones educativas de la UGEL Chota - Cajamarca - 2020.

El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no-experimental transversal y el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 97 docentes de las I.E públicas del distrito de Chota - Cajamarca. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los docentes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento de la variable 1 *Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa* se utilizó la KR-20 , el cual arrojó un nivel de confiabilidad de 0,865 y para la variable 2 *Calidad de servicio educativo* se utilizó el alfa de Cronbach y arrojó un nivel de confiabilidad de 0,834. Con referencia al objetivo general: determinar la relación que existe entre la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas de la UGEL Chota - Cajamarca 2020, se concluye que existe relación moderada y positiva entre la Normatividad de la infraestructura educativa y la Calidad del servicio educativo. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,61).

4. **PALABRAS CLAVE:** Normatividad, Infraestructura educativa y Calidad de servicio educativo.
5. **ABSTRACT:** In the study titled “Application of the regulations of the educational infrastructure and the quality of the educational service at the UGEL Chota in Cajamarca 2020”, the main objective was to determine the relationship between them according to the teachers of the educational institutions that belong to the aforementioned UGEL.

The research was basic, the study was descriptive correlational, the design was non-experimental cross-sectional, and the approach was quantitative. The sample involved 97 teachers of public schools of Chota -Cajamarca. The technique used was the survey, and the data collection instruments were two questionnaires applied to teachers. Experts were used for the validation of the instruments and for the reliability of the first variable “*Application of the regulations of the educational infrastructure*”, the KR-20 whose level of reliability was 0.865 was used, and for the second variable “*the Quality of educational service*”, the Cronbach's alpha whose level of reliability was 0.834 was used. Concerning the main aim, which was to determine the relationship between the Application of the regulations of the educational infrastructure and the Quality of educational service, it is concluded that there is a moderate and positive relationship between the first and second variable. It was demonstrated by the Spearman statistics (sig. bilateral = .000 & lt; 0.01; Rho = 0.61).

6. **KEYWORDS:**Regulations, Educational Infrastructure and Quality of educational service.
7. **INTRODUCCIÓN:** La información principal del presente estudio es de carácter científico, que se realizó entre la relación que existe entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad de servicio educativo. Lo que busca la investigación es contribuir con la educación escolar partiendo que buenas prácticas en aplicación de normativas, con el fin de mejorar la motivación y aprendizaje de estudiantes y docentes. Quesada (2019). en su investigación; identifica el estado actual de los I.E de la Región Pacífico Central y cómo impacta la Arquitectura en su ámbito socio - emocional. El nivel de estudio fue descriptivo y exploratorio, la población fue de 33 escuelas. Concluye que: la Arquitectura escolar influye de manera significativa con la calidad educativa, se demostró que a pesar de tener terrenos aceptables, el 90% de I.E se encontraban en mal estado, desmotivando a los estudiantes y docentes. Asimismo Cervantes, V. (2018). En su investigación tiene como principal objetivo medir el servicio de calidad a partir de los requerimientos y necesidades de los estudiantes. Investigación de tipo descriptiva y tiene una muestra de 80 estudiantes de una institución privada de la ciudad de Barranquilla - Colombia. Concluye que un servicio de calidad dependerá de la experiencia en el proceso de prestación de servicio de la institución hacia sus clientes.

Claus, A. (2018). En su investigación, tiene como principal objetivo la relación de los aspectos del aprendizaje con la infraestructura escolar y cómo ésta impacta en la trayectoria del aprendizaje de los alumnos de secundaria de Buenos Aires - Argentina, investigación estadístico correlacional. concluye que la infraestructura escolar afecta significativamente en el aprendizaje del alumnado y éste trasciende a lo largo de su vida. También Martínez & Chavez (2018). en su trabajo indica, que la infraestructura escolar es una variable dinámica que impacta en el desempeño académico tanto de estudiantes como docentes. investigación de tipo cuantitativo de enfoque descriptivo, concluye que las variables : motivación, infraestructura, usos adecuado del material didáctico y las políticas y normas de cantidad de alumnos por aula, son determinantes para el desempeño y fortalecimiento académico. Además Miranda, F. (2018). En su investigación realiza un análisis sobre la Infraestructura educativa en México y la importancia que tiene en el aprendizaje del estudiante. Investigación de enfoque mixto. afirma que. Si se brinda una infraestructura adecuada y sin desigualdad de distribución, en base a normativas y políticas educativas, se garantizará una educación de calidad, reduciendo brechas entre escuelas públicas y privadas.

Alva D. (2020). En su investigación tuvo como objetivo general la relación entre la Infraestructura Educativa y la Imagen Institucional en un colegio de Villa el Salvador, el tipo de investigación fue Básica, de enfoque cuantitativo con una muestra de 230 padres de familia. determinó que hay una relación significativa entre las variables y sus dimensiones, recomienda que: brindando un servicio de calidad e implementando mejor su infraestructura física, la imagen institucional tendrá mayor reconocimiento. También Sánchez R. (2019). en su trabajo investiga cómo influye la inversión pública en la infraestructura escolar y la calidad de la educación en la Provincia de Ayacucho. la investigación tiene un modelo mixto, tipo no experimental, tiene como muestra una población de 383 personas entre alumnos, profesores y directores. Concluye que la inversión pública en infraestructura escolar mejora en un 41% en la calidad de educación en la Provincia de Ayacucho, el mejoramiento de la infraestructura escolar impactará en el desarrollo de estudiantes y docentes.

Cano, S. (2019). es su investigación determina la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en un colegio emblemático de Lima. investigación de enfoque cuantitativo, tipo No experimental de nivel correlacional descriptivo. su población es de 103 docentes. concluye que la relación entre gestión y calidad educativa es significativa

y muy alta. Se recomienda que se tomen en cuenta todos los agentes educativos involucrados en un servicio de calidad educacional competitivo. Además Mujica, H.(2018). en su tesis determina cual es la influencia del recinto funcional con el desempeño laboral de los trabajadores del DRE - Amazonas, tipo de investigación descriptiva, con diseño no experimental, con una muestra de 79 trabajadores. se tuvo como conclusión que los espacios funcionales, es decir espacios con óptimas condiciones de confort, influyen de manera positiva o negativa en el desempeño laboral y motivación de los trabajadores. mostrando mayor compromiso con sus tareas cotidianas.

La primera variable del presente trabajo de investigación es la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa. La Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura educativa. Indican que es un agente que contribuye a la mejora del servicio educativo, respondiendo a los factores pedagógicos vigentes, garantizando sus condiciones de seguridad, funcionalidad y habitabilidad. Tiene como Objetivo uniformizar criterios, diagnósticos e identificación de los procesos de diseño en infraestructura escolar.

Vexler, I.(2005), Nos indica que la infraestructura educativa, es el conjunto de espacios que deben ser proyectados, construidos y equipados de acuerdo a la demanda del servicio educativo. Precisó que la infraestructura deberá ser bien diseñada brindando confort a los usuarios, no solo en base a la normativa, sino pensando en las funciones que se realizarán en cada espacio, en este caso el de estudiar, con el debido equipamiento que este requiera. Asimismo Errázuriz, L. (2014), en su investigación refiere a la infraestructura educativa, como la correcta distribución de los espacios, el cuidado del confort, la buena elección de colores e imágenes colocas en los muros ,el entorno inmediato y la permanente limpieza de la institución. Todo esto contribuye al aprendizaje y la enseñanza, pero sobre todo al bienestar social y al desarrollo del país.

Una de las dimensiones de la primera variable es la Funcionalidad. El Ministerio de educación de Chile. (2016). Indica que: Es la interacción de las actividades escolares y la infraestructura de los espacios. cada espacio debe ser dimensionado de acuerdo a la actividad que se determine y debe interactuar con los otros espacios adyacentes y tener relación con su entorno. Otra dimensión es la Habitabilidad. La NTIE 001-2017 - MINEDU. Indica que los ocupantes de un establecimiento educativo cumplan de manera eficiente su función, es necesario acondicionar las construcciones al medio

climático en la que se encuentren, así también adecuarlos a los factores externos e internos que determinan si los espacios son confortables, para el desarrollo tanto de estudiantes como de docentes. Otra dimensión: Seguridad. El Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025. (2017) - MINEDU. Refiere que la seguridad en la infraestructura educativa busca tener niveles aceptables de protección para los estudiantes frente a las amenazas naturales. Tiene como objetivos reducir y controlar los riesgos que actualmente tienen los establecimientos educativos. así como de evitar que se generen nuevos riesgos. por último la dimensión Operatividad de los servicios básicos. El Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025. (2017) - MINEDU. Refiere al acceso inadecuado o falta de conexión de las redes públicas de agua, desagüe y electricidad ya sea porque no se conectaron al servicio para el local educativo o porque no está disponible en la localidad.

Para la segunda variable, calidad de servicio educativo, se definieron los siguientes términos: Calidad. Para Deming (1989), determina la Calidad: como la interpretación de las futuras necesidades de los clientes en propiedades que se puedan medir, solo así el resultado final podrá ser proyectado y elaborado para la satisfacción del cliente, obteniendo precios asequibles. Asimismo Crosby (1988). refiere que la calidad es la aprobación de los requerimientos, los cuales deben establecerse claramente para que no haya malestar entre el usuario y el prestador del servicio, las mediciones deberán ser tomadas periódicamente para diagnosticar la relación entre requerimiento y conformidad. La conformidad no detectada, determinará una mala calidad.

Las dimensiones fueron sacadas de los enunciados de Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004). Creadores del modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad en el servicio y está expresado en la satisfacción del cliente con respecto a sus expectativas, las cuales se engloban en cinco dimensiones y así determinar cuales son las áreas de oportunidad en el proceso de servicio.

Empatía. Se menciona que es la capacidad de ponerse en el lugar de otros, entendiendo sus emociones y pensamientos, compartiendo sus sentimientos y captando la comunicación verbal y corporal que otra persona transmite y así sentirse comprendida. Fiabilidad. Indica que es el servicio que presta la institución de manera oportuna, pertinente y fiable, es decir la credibilidad y confiabilidad que tiene cada institución.

Capacidad de respuesta. es la predisposición que tienen las organizaciones por atender de manera oportuna a sus clientes, está ligada con el tiempo de reacción que tenga el trabajador que presta el servicio.

Responsabilidad. Es el conocimiento, la seguridad y la atención que brindan las organizaciones, generando en el usuario confianza y credibilidad. Determinan como seguridad tanto la física como financiera, se habla de física cuando las instalaciones, infraestructura y equipos estén en perfecto estado y no pongan en peligro a las personas que trabajan en el establecimiento.

Tangibilidad. Refiere a las condiciones y al aspecto de la infraestructura, instalaciones, equipos, materiales incluyendo el personal. Esto significa que las instituciones deben preocuparse no solo por la infraestructura sino por el aspecto del personal que presta el servicio, caracterizándose por su orden y limpieza.

Por ello se formula la siguiente pregunta general: ¿ Qué relación existe entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020? De esta forma se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa con la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020. Y el objetivo general es: Determinar la relación entre la aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa con la calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

- 8. METODOLOGÍA:** La Investigación se conduce dentro de los lineamientos de la investigación científica. De tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional. por tal motivo Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que el nivel descriptivo correlacional tiene por fin conocer el grado de relación que existe entre las variables de una muestra determinada. El diseño de la Investigación fue del tipo no experimental, con alcance de tipo Correlacional de corte transversal, se refiere a transversal porque recolecta datos en un determinado momento, en un único tiempo. La población considerada para la investigación fueron los docentes que laboran, en los colegios públicos ubicados en el distrito de Chota, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca, dando un total de 129. Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es una parte de la población de interés, para el cual se recolectan datos y este subgrupo debe ser representativo del universo o población. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario,

elaborado con 25 y 23 preguntas directas para la primera y segunda variable respectivamente. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos. La confiabilidad para la primera variable con KR - 20 resultando 0,865 y para la segunda variable con Alfa de Cronbach resultando 0,834.

9. RESULTADOS: A nivel descriptivo de la variable Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa se obtuvo los siguientes resultados: 21 docente (21.6%) demuestran un nivel inadecuado de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa. Así mismo, 40 docentes (41,2%) demuestran un nivel adecuado de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y, 36 docente (37,1%) demuestran un nivel alto de aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa. En la variable Calidad de servicio educativo se obtuvo lo siguiente: 17 docentes (17.5%) demuestran un nivel malo de calidad de servicio educativo. Así mismo, 48 docentes (49,5%) demuestran un nivel regular de calidad de servicio educativo y, 32 docentes (33%) demuestran un nivel bueno de calidad de servicio educativo. En el nivel Inferencial, se contrastó la hipótesis general, dando como resultado según Rho de Spearman de 0,61 entre la variable Aplicación de la infraestructura educativa y Calidad de servicio educativo, indicándonos que existe relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, lo que indica que a mayor aplicación de la infraestructura educativa mayor será la calidad de servicio educativo. La significancia de $p=0.000 < 0.05$, permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, a la Aplicación de la infraestructura educativa se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio educativo de la I.P de la UGEL Chota - Cajamarca 2020.

10. DISCUSIÓN: Luego de haber comparado el trabajo de investigación con los estudios de los antecedentes y analizados los resultados de nuestra investigación, se confirman las hipótesis planteadas y concordamos con los trabajos consultados, en tal sentido indicamos que la Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa tiene relación directa y significativa con la Calidad de servicio educativo, cabe mencionar que algunos de los trabajos consultados tienen realidades y contextos diferentes. La investigación está orientada a contribuir con la educación escolar desde la premisa de aplicar adecuadas normas de infraestructura educativa, generando espacios más seguros, funcionales y confortables, repercutiendo en la motivación y aprendizaje de estudiantes y Docentes.

11. CONCLUSIONES: La aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo ($P=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,631, siendo correlación positiva moderada). La funcionalidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo ($P=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,655, siendo correlación positiva moderada). La habitabilidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo ($P=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,595, siendo correlación positiva moderada). La seguridad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo ($P=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,580, siendo correlación positiva moderada). La operacionalización de los servicios se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo ($P=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,615, siendo correlación positiva moderada).

12. REFERENCIAS:

- Alva, D. (2020). *Infraestructura arquitectónica educativa e imagen institucional en la Institución Educativa República de Bolivia, Villa el Salvador - 2019* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Cano, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016* . Lima - Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Cervantes, V. & Stefanell, S. (2018). *Quality of service in higher education institution in the city of Barranquilla*. Ciencias Administrativas, núm. 11, 2018 Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Claus, A. (2018). *El Impacto de la Infraestructura Escolar en los Aprendizajes de las Escuelas Secundarias*. Uruguay - III Congreso Latinoamericano de Medición y Evaluación Educacional.
- Crosby, P. (1988). *The Organization remains successful*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Deming, W. (1989). *Quality, productivity and competitiveness. The exit of the crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos
- Errázuriz, L. (2014). *Calidad estética del entorno escolar: el (f)actor invisible*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*

- (sexta edición). México: McGraw-Hill.
- Martínez & Chavez (2018). *Infraestructura como condición de calidad educativa en el fortalecimiento del desempeño académico estudiantil*. Colombia. Universidad de La Costa.
- Miranda, F.(2018). *School infrastructure in Mexico: Overlapping gaps, efforts and limits of policy*. México - Titular de la Unidad de Normatividad y Política Educativa del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE)
- Ministerio de Educación de Chile (2016). *Criterios de Diseño para los nuevos espacios educativos, en el marco del fortalecimiento de la educación pública*.Departamento de infraestructura escolar, División de planificación y presupuesto.
- Mujica, H. (2018). *Influencia de los espacios funcionales acondicionados en el desempeño laboral de la Dirección Regional de educación - Amazonas 2015*: Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Quesada, M. (2019). *School infrastructure in the central pacific region of costa rica: designs that promote learning in the classroom*. Costa Rica: Revista Educación, Vol. 43. Universidad de Costa Rica.
- Resolución Ministerial, N° 153-2017-MINEDU Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025” - PNIE del Ministerio de Educación. Lima Perú.
- Resolución de Secretaría General, N° 239 - 2018 - MINEDU. *Norma Técnica de Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa*. Ministerios de Educación. Lima - Perú.
- Vexler, I (20 de diciembre del 2005), *Infraestructura y calidad educativa*. La República. Recuperado:<http://larepublica.pe/politica/287626infraestructura-y-calidad-educativa>.
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: service quality*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

Anexo 13:

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Marcial Lizandro Caceda Pacheco, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40215613, con el artículo titulado: “ Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mí autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Borja -Lima, agosto del 2020



Marcial Lizandro Caceda Pacheco

DNI 40215613