



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Inversión en infraestructura y calidad del servicio educativo en la
Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020**

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

AUTORA:

Corimanya Rodríguez, Roxana Yulisa (ORCID: 0000-0002-9335-7492)

ASESORA:

Dra. Iburguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por haber hecho todos sus esfuerzos para darme una educación.

A mis queridos Valeria y Manuel por su comprensión y apoyo para poder dedicarle tiempo al desarrollo del presente trabajo.

Agradecimiento

A mi asesora la doctora Francis por su valiosa ayuda y dedicación la cual hizo posible la culminación del presente trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Operacionalización de variables	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Resultados descriptivos	18
4.2. Resultados correlacionales.	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Ficha tecnica	
Anexo 4:Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5: Certificados de validación de expertos	

Anexo 6: Confiabilidad de la variable

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 9: Evidencias

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable inversión en infraestructura	18
Tabla 2. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable inversión en infraestructura	19
Tabla 3. Niveles de la variable calidad del servicio	20
Tabla 4. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Calidad del servicio	21
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la investigación	22
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre inversión en infraestructura y el calidad de servicio	23
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre seguridad en sus edificaciones y el calidad de servicio.	23
Tabla 8. Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre funcionalidad y la calidad de servicio.	25
Tabla 9. Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre seguridad en sus edificaciones y el calidad de servicio.	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable inversión en infraestructura	18
Figura 2. Niveles de inversión en infraestructura por dimensiones	19
Figura 3. Niveles de percepción de la variable Calidad del Servicio	20
Figura 4. Niveles de calidad del servicio por dimensiones	21

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la inversión en infraestructura y la mejora de la calidad educativa en la Institución Educativa Estados Unidos de Comas, teniendo en cuenta que dicha inversión en infraestructura reditúa en un aprendizaje de calidad.

La investigación es de tipo básica, método hipotético deductivo, diseño no experimental-transversal, descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo, para lo cual se aplicó como instrumentos dos cuestionarios para la recopilación de la información, uno para la variable inversión en infraestructura y otro cuestionario para la variable calidad del servicio educativo.

En base a un muestreo no probabilístico se aplicó los cuestionarios a 75 estudiantes de la institución educativa Estados Unidos de Comas, aplicándose inicialmente el Alfa de Cronbach como instrumento que mide la confiabilidad, la cual fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 24.

Los resultados obtenidos fueron que se comprobó la hipótesis general planteada, concluyéndose que la variable inversión en infraestructura se relaciona con la variable calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,538 y p-valor 0,000).

Palabras claves: Inversión pública, infraestructura, calidad, servicio educativo.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between investment in infrastructure and the improvement of educational quality in the United States of Comas Educational Institution, taking into account that said investment in infrastructure pays off in quality learning.

The research is of a basic type, hypothetical deductive method, non-experimental-transversal design, descriptive correlational, being the quantitative approach, for which two questionnaires were applied as instruments for the collection of information, one for the variable investment in infrastructure and another questionnaire for the variable quality of educational service.

Based on a non-probabilistic sampling, the questionnaires were applied to 75 students from the United States of Comas educational institution, initially applying Cronbach's Alpha as an instrument that measures reliability, which was processed in the statistical program SPSS version 24.

The results obtained were that the general hypothesis proposed was verified, concluding that the variable investment in infrastructure is related to the variable quality of educational service, with a considerable level of correlation (Rho 0.538 and p-value 0.000).

Keywords: Public Investment, infrastructure, quality, educational service.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de la inversión en educación, a nivel internacional, ha sido objeto de preocupación en países de América Latina y el Caribe, los cuales enfrentan dicho problema aumentando su gasto social en este sector, es así que vemos que la inversión promedio en este sector, entre los años 1995 y 2013 aumentó del 3,6% al 5,3% del producto bruto interno, según las cifras del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este organismo internacional plantea tres ejes centrales para elevar la calidad del sistema de aprendizaje de los estudiantes de los países que son parte de esta región, mediante sistemas educativos nacionales. Es así que los ejes de acción están dirigidos principalmente a la formación continua de los docentes, la inversión en infraestructura y equipamiento escolar, así como el uso de Tecnologías para mejorar la Educación.

En el mismo sentido, la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos) considera que las políticas que han sido adoptadas e implementadas en el Perú en tema educativo, como la mejora para un aprendizaje de calidad, revalorar la carrera docente, la modernización en la gestión educativa y la inversión en infraestructura educativa, constituyen buenas medidas para fomentar una mayor cobertura así como mejorar la calidad del sistema educativo para todos los peruanos.

En el ámbito nacional se tiene que la inversión en educación se sitúa aún por debajo de los niveles señalados por la OCDE, no obstante, los avances alcanzados, tenemos que para el año 2019 significaba un gasto del 4,2% del PBI, siendo esta cifra todavía insuficiente para el promedio de la OCDE el cual se sitúa alrededor del 5.5% del PBI. Es por eso que se requiere una mayor capacidad de gasto en educación, así como la mejora en la prestación del servicio educativo brindado por el Estado, los cuales constituyen elementos fundamentales que requieren ser consolidados si se quiere apostar a largo plazo por la educación, teniendo presente que la calidad y mejora pasa también por tener una mejor infraestructura en la cual se pueda brindar un buen servicio educativo.

En el año 2014, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), junto al Ministerio de Educación (MINEDU), realizó por primera vez el Censo de infraestructura educativa pública el cual permitió conocer su real estado, dichos resultados revelaron que más de la mitad de las edificaciones tenían vulnerabilidad frente a amenazas sísmicas, los locales escolares ubicados en zonas rurales tenían problemas de acceso al agua y saneamiento, entre otros problemas, calculándose que para remediar dicha situación era necesario la inversión de unos S/ 60 mil millones, sin embargo, en el año 2016, a través del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) se estimó que las necesidades de inversión estarían alrededor de S/ 100,5 mil millones, de los cuales, S/ 72,8 mil millones se requieren para invertirlos en condiciones básicas para la infraestructura que ya existe.

A pesar que los siguientes años se realizó una importante inversión en infraestructura educativa, se tiene que hasta la fecha como país se enfrenta un déficit significativo de infraestructura educativa, siendo que de los datos del MINEDU (2017) solo el 50% de las instituciones educativas públicas del país tenían acceso a los servicios básicos de agua, desagüe y electricidad, el otro 50%, carecía de por lo menos uno de ellos y del total de los locales, el 30% requería reparación parcial o total, sin poder garantizar un buen estado para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, debido a que sus estructuras físicas hacían insegura la presencia de los alumnos, personal docente y administrativo.

Como bien lo señaló Córdova (2012) a través de la inversión en la infraestructura de las Instituciones educativas se mejora los ambientes para el desarrollo pedagógico de los alumnos, traducidos desde aspectos motivacionales que contribuyen a un mejor aprehender, entre otros, asegurando condiciones mínimas para que se pueda dar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en la mejora de la calidad del servicio educativo.

En el marco señalado, el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED), mediante la implementación del Plan Nacional de Infraestructura Educativa (PNIE) viene realizando esfuerzos para mejorar la infraestructura educativa a través de la ejecución de proyectos de inversión incluso con la participación del sector privado para la disminución de la brecha en infraestructura, fomentando su

participación mediante mecanismos como las Asociaciones Público Privadas y las Obras por Impuestos (OXI), siendo formas alternativas a la contratación de obra pública tradicional.

El en ámbito local, el distrito de Comas cuenta con una población de más 520 mil habitantes, según el Censo del 2017, siendo el cuarto distrito de Lima con mayor cantidad de habitantes, con una población de 121 mil estudiantes pertenecientes a los tres niveles de Educación Básica Escolar, de los cuales 75 mil estudian en una institución educativa pública, siendo una de ellas la Institución Educativa Estados Unidos (secundaria), en donde se realizó el presente trabajo de investigación, la cual alberga una población estudiantil, según los datos del SIAGE al 2019 de 1263 estudiantes y cuya infraestructura educativa, en dicho distrito, es del año 1968, la cual estuvo construida y acondicionada con la normatividad regulada en dicho año la cual no se ajusta a los estándares establecidos actualmente por el MINEDU, al mismo tiempo que ha sufrido deterioro de su infraestructura como consecuencia del paso de los años así como la falta de mantenimiento en sus edificaciones.

En el presente trabajo de investigación se analizó el problema ¿Cuál es la relación entre la inversión en infraestructura y la calidad del servicio educativo en el Colegio Estados Unidos, Comas, 2020? Así como los problemas específicos los cuales han sido detallados en el anexo 1 del presente trabajo de investigación, teniendo en cuenta que la inversión en infraestructura educativa, como lo señala la OCDE y el BID, constituyen uno de los ejes centrales para la mejora de la cobertura y la calidad de la educación.

En ese sentido, el estudio de investigación estará orientado a buscar teorías e información relevante sobre las variables inversión en infraestructura y calidad del servicio educativo, teniendo en cuenta que uno de los aspectos para la mejora de la educación, señalado en el párrafo anterior, está relacionado a la inversión en infraestructura es que el presente trabajo pretende establecer la relación de la calidad de la infraestructura educativa y la gestión de la inversión pública, concebida esta última como la capacidad del Estado para aumentar la capacidad económica de un país en cuanto a la prestación de servicios mediante la ejecución de proyectos de inversión pública y así generar un mayor bienestar en la población, tiene un papel

importante en la creación del capital, generando a lo largo del tiempo un valor sobre el mismo.

En ese sentido, es que la presente investigación establece el grado de relación que existe entre la inversión en infraestructura, la cual es gestionada a través del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y la calidad del servicio educativo, a fin de establecer que la gestión de las inversiones contribuye a incrementar la calidad de la infraestructura educativa y por ende la calidad del servicio educativo.

II. MARCO TEÓRICO

Se hizo una revisión de los trabajos previos internacionales como el de Martínez y Livingston (2018), siendo que la investigación diseñada es de tipo descriptivo, la cual pretende contribuir a saber qué factores de la infraestructura condicionan la calidad educativa y que ayudan a fortalecer el desempeño académico estudiantil. Dicha investigación fue de un enfoque de tipo cuali-cuantitativo siendo que el análisis está representado por estudiantes, docentes y directivos, mediante un diseño descriptivo analítico, en donde se concluye que es muy importante que todos los procesos de la enseñanza deben colaborar participando en grupos con estrategias que influyan en el mejor rendimiento académico y la calidad educativa.

En la tesis doctoral de Radic (2017), la enseñanza eficaz se enfoca en relacionar la enseñanza misma y el trabajo en el aula con otros factores como la gestión y organización escolar, mediante la disponibilidad de recursos e infraestructura, el liderazgo relacionándolo con el clima institucional para formar una comunidad en el sistema educativo involucrando a los padres y madres para que sean partícipes del aprendizaje; siendo esto que, a partir de varios trabajos de investigación en América Latina, se pudieron identificar tres niveles donde se puede reconocer la presencia de los factores de aprendizaje, siendo estos: institución educativa (infraestructura, gestión y clima), aula (docentes, proceso de enseñanza) y estudiante (con ayuda de sus familias).

Para Orozco y Villamarín (2017) en su investigación realizada señalan que, a diferencia de otros países Latinoamericanos en donde existe literatura que establece la relación la inversión en mantenimiento y dotar de infraestructura y el desempeño educativo o calidad educativa, sin embargo, para el caso de Colombia se desconocen. En dicha investigación tomó 587 encuestas en la Localidad de Suba de Bogotá, Colombia, lográndose como conclusión la no existencia de evidencia suficiente en donde se demuestre que los recursos invertidos inciden positivamente en los resultados sobre los conocimientos de los estudiantes.

Marín (2015), en su investigación de corte descriptiva y explicativa la cual fue resultado de las observaciones de los espacios físicos que sirven como infraestructura educativa en la Comuna del Municipio de Bello, donde se estudia e interpreta la relación que existe entre los espacios físicos y la calidad educativa. En dicha investigación, la razón por la que se tiene como variable principal la infraestructura física de la cual tienen las instituciones educativas en dicha comuna, es que resulta innegable, según el autor, que las instalaciones pedagógicas influyen altamente en la calidad educativa propiciando o no mejores niveles de aprendizaje.

Por otro lado, dentro de los trabajos previos nacionales se tiene a Sánchez (2019), cuya investigación tuvo el objetivo principal determinar la relación entre la mejora la calidad de Educación con la inversión en infraestructura, en la provincia de Ayacucho, siendo de enfoque mixto, no experimental y diseño explicativo secuencial, siendo el coeficiente de contingencia estadístico Tau-b de Kendall ($t=640$) en una muestra de 383 personas entre alumnos, directores y maestros; y se entrevistaron 4 especialistas de la UGEL Ayacucho para la muestra cualitativa, obteniéndose como resultado que la inversión en infraestructura influye adecuada y en forma significativa en la mejora de la calidad educativa en un 41%, concluyendo que constituye una herramienta que incrementará de manera significativa los niveles de competitividad, para lo cual se debe contar con una infraestructura con ambientes adecuados para la preparación de los estudiantes y maestros la cual influirá para obtener una educación de calidad.

Asimismo, Jiménez (2019), con su trabajo cuyo objetivo general fue determinar si la inversión pública en educación tiene relación con la calidad educativa en el nivel

primaria y secundaria de la UGEL N° 04 TSE – 2018, sobre una muestra de 34 directores de diferentes Instituciones, en la cual utilizó para contrastar la hipótesis la prueba de correlación, coeficiente Rho Spearman (0,846), así como la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, investigación cuantitativa, obteniendo como resultado que el 50% de los directores de primaria y secundaria de la UGEL N° 04 TSE-2018 consideraron que el nivel de la inversión en educación es media, la calidad educativa es regular. Asimismo, mediante la prueba Tau-b de Kendall comprobó que la inversión en educación tiene influencia en forma significativa en la calidad educativa de primaria y secundaria en la UGEL N° 04TSE – 2018, siendo que en sus conclusiones señala que se debe mejorar la gestión del sistema educativo no solo aumentando recursos, siendo que entre sus recomendación señaladas se centra en que parte de los objetivos estratégicos del sector educativo debe concentrarse en una mayor inversión en educación, mejorando la educación pública dándole mayor autonomía.

Palacios (2018), analizó la brecha que se tiene en infraestructura educativa (Perú) relacionándolo el nivel de inversión en la Educación Básica Regular durante el período 2000–2015, entendiéndose como brecha las necesidades de inversión para el mantenimiento o reposición de la calidad y capacidad de los servicios educativos. Es así que en base a información del MINEDU, en su investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y relacional, en donde relacionó el estado de la infraestructura educativa con la inversión en educación, obteniendo como resultado el rechazo a su hipótesis principal y secundarias de la existencia de una relación inversa entre el incremento del presupuesto de inversión y el mal estado de la infraestructura educativa (período 2000-2015). En su investigación muestra que las variables de gasto e inversión tiene una tendencia creciente y positiva, así como las variables que representan el mal estado de la infraestructura educativa tienen de la misma forma un incremento sostenido.

Suarez (2019), realizó una investigación que versa en establecer la relación existente entre la inversión pública y la calidad de los servicios de infraestructura de la Universidad Nacional de Tumbes, tesis de carácter descriptivo correlacional, transversal en donde utilizó una muestra de 70 docentes de dicha casa de estudios aplicando encuestas con preguntas para cada variable de estudio adoptadas, obteniendo un coeficiente de 0,810 el cual señala una relación positiva alta,

significativa entre el Sistema Nacional de Inversión Pública y la calidad de los servicios de infraestructura en la citada Universidad.

Por otro lado, Coronel (2017) en su investigación cuantitativa determinó el aprendizaje en matemática y en lectura en las instituciones educativas públicas se favorecieron con la mejora en la infraestructura educativa, al haberse utilizado los recursos para el mantenimiento en las instalaciones, equipamiento, mobiliario, etc. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y transversal- longitudinal, en donde se obtuvo como resultado la existencia de una influencia significativa, pero no determinante, especialmente en el área de la lectura mas no en el de las matemáticas, sin descartar que hay otros factores adicionales los cuales influyen en los estudiantes en su capacidad de aprendizaje. Adicionalmente, determinó que el rendimiento escolar en matemática y en lectura tuvo un impacto positivo con el mejoramiento de la infraestructura educativa (mantenimiento de locales escolares, entre otros), cabe señalar que los resultados han sido ajustados y no muy altos, explicándose en la existencia de otras variables que también influyen, pero que no sido tema de la investigación.

López (2017), quien en la investigación realizada se planteó como objetivo determinar la existencia de una relación entre la inversión del Estado y la calidad en la inversión en la infraestructura educativa en la Universidad Nacional de Huancavelica, utilizando el tipo de investigación descriptiva, correlacional, donde finalmente logró determinar la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudios (inversión pública y calidad servicio), usando datos que sustentan la investigación del banco de inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas, durante los años 2012-2016 en una muestra de 98 docentes utilizándose el instrumento de evaluación.

Por otro lado, en esta investigación en lo referente a las teorías relacionadas con el tema de estudio, se tiene que siguiente:

En cuanto a la variable Inversión en infraestructura se tiene que el Censo de infraestructura educativa realizado en el año 2014 por el MINEDU y el INEI permitió transparentar el real estado de la infraestructura de las instituciones educativas públicas del país, y de cuyos resultados se obtuvo que gran parte de las instituciones

educativas no contaba con condiciones adecuadas de seguridad ante sismos, acceso de calidad a los servicios de agua, energía, telecomunicaciones) así como espacios funcionales que permita desarrollar las clases con estándares de calidad para los estudiantes. Los resultados también arrojaron que al 2014 la brecha de infraestructura, vigente a esa fecha, fue de 60 000 mil millones.

Del mismo modo Perroti y Sánchez (2011), señalan que existe una brecha de infraestructura la cual se define como la diferencia entre la variación de la oferta (stock de infraestructura) y la demanda de infraestructura (demanda de servicios de infraestructura).

Para Beltrán y Seinfeld (2020), el “hardware” al que se refiere es la infraestructura de la institución educativa siempre que esta se encuentre en condiciones físicas para la buena prestación del servicio educativo, el cual es considerado uno de los factores, junto con los insumos y docentes, que influyen en el rendimiento de los estudiantes.

Por otro lado, es importante señalar que, de acuerdo a lo señalado por la teoría económica, la provisión de bienes o prestación de servicios públicos que el Estado realiza a través de inversión pública es consecuencia de defectos en el mercado, las cuales se dan cuando el sector privado no invierte en infraestructura. Al respecto, Arpi (2015) señaló que con la inversión pública, sobre todo en infraestructura, se trata de arreglar estas deficiencias del mercado. El Estado, según señala el autor, provee los bienes y servicios de infraestructura los cuales tienen, principalmente, dos propiedades básicas: (i) pueden ser usados por muchos usuarios una vez construida la infraestructura, sin que se rivalice en el uso, siendo de la igual utilidad para otros usuarios, por ejemplo, el uso de carreteras construidas, la prestación del servicio de electricidad, educación pública, servicio de salud pública, entre otras; y (ii) no es posible impedir que las personas disfruten del bien o servicio público siendo excesivamente costoso excluir a alguien de su uso una vez que este se ha producido, por ejemplo, la utilización de los servicios de electricidad en zonas públicas.

El Estado en su rol de promotor de la inversión en infraestructura, debe apuntar no solamente hacer que la economía crezca, igual de importante es la inclusión social a fin de mejorar la calidad de vida de la población debiendo preferentemente atender

a aquella que se encuentra en situación de mayor exclusión, buscando así que se reduzca la desigualdad y la pobreza.

La infraestructura es definida por Zambrano y Aguilera-Lizarazu (2011) como el conjunto de bienes que tienen uso público las cuales están compuestas por un conjunto de equipos, instalaciones y estructuras de ingeniería de larga vida útil las cuales son necesarias para que el mercado funcione de manera adecuada. Estos servicios prestados adecuadamente mejoran la productividad de los sectores así como el estado de bienestar de su población, constituyéndose fundamentalmente en indicadores de desarrollo estableciendo grados de prioridad para la agenda de las políticas públicas, según Perroti y Sánchez (2011).

Según el Minedu (2017), la inversión pública se realiza en infraestructura educativa con el propósito de construir, ampliar, mejorar, sustituir y rehabilitarla, en forma concertada y en base a una adecuada planificación entre los diversos niveles de gobierno nacional, regional y local, tienen como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sector educativo. Es así como prioriza la atención para la reparación parcial o total de los locales de los centros educativos y que estos cuenten con servicios básicos (agua, desagüe y electricidad) adecuados para la población beneficiaria (profesores, alumnos y personal administrativo). Para la realización de esta función elaboró el Plan Nacional de Infraestructura Educativa (PNIE) al 2025 el cual se constituye en un instrumento central de planificación.

Con el PNIE se realiza una planificación a largo plazo para las intervenciones para el mejoramiento, ampliación, rehabilitación, sustitución, reforzamiento, construcción y gestión de la infraestructura educativa que existe en el país, así como se planifica la oferta de infraestructura educativa nueva. Según lo señalado en dicho instrumento el objetivo al 2025 es contribuir a la satisfacción que tiene el usuario del servicio educativo (estudiantes, profesores, personal administrativo), mejorando la gestión, condiciones y sostenibilidad de la infraestructura educativa pública con el propósito de avanzar en la mejora de la calidad educativa para todos.

Al respecto, el PNIE, como instrumento donde se planifica la gestión de la infraestructura, define a la infraestructura educativa como el conjunto de edificaciones, mobiliario y equipamiento para prestar el servicio educativo, la cual de manera

coordinada y concertada es gestionada entre los diferentes niveles de gobierno (Nacional, Regional y Local) y las instituciones educativas, siendo el Gobierno Nacional el responsable de la formulación, supervisión y evaluación de las políticas que la rigen. Asimismo, define a la infraestructura de calidad como segura (salvaguarda la vida y es resistente a los desastres naturales), funcional (cuenta con servicios básicos, con edificaciones accesibles para personas discapacitadas y con adecuación pedagógica) así como aquella que ha sido integrada al territorio (cuando se cuenta con una buena localización, distribución óptima y se relaciona de manera armónica con el entorno).

En ese sentido, para la variable inversión en infraestructura educativa se tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Seguridad, entendida como la infraestructura que salvaguarda la vida y el bienestar de quienes la usan y se recupera de los impactos ambientales (geológicos y climáticos). La seguridad a través de la gestión de riesgos de desastre en la infraestructura educativa busca alcanzar un nivel de protección aceptable para la comunidad estudiantil frente a amenazas naturales. La calidad de la construcción garantiza la seguridad de los materiales, de los elementos y de los sistemas estructurales y no estructurales.

Dimensión 2: Funcionalidad de la infraestructura, se refiere a la capacidad de los espacios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera confortable, digna e inclusiva. Bajo este criterio, se evalúa el cumplimiento de requisitos y estándares para el desarrollo óptimo del proceso educativo. Esto incluye condiciones espaciales y de confort tales como iluminación, ventilación, temperatura, área por estudiante, accesibilidad para personas con discapacidad, servicios higiénicos, entre otros. Asimismo, se evalúa la operatividad de los servicios básicos, incluyendo el agua y desagüe, electricidad, telecomunicaciones, etc. Y por último la adecuación a requerimientos específicos del nivel educativo y el modelo pedagógico, como la existencia de espacios complementarios para aulas especializadas, laboratorios, tecnologías de la información, áreas, de ser el caso, de residencia y alimentación, entre otros.

Dimensión 3: Integración donde se hace referencia a la relación de la infraestructura con el territorio en el que se ubica. Echevarry (2009) afirma que se entiende por territorio no sólo el espacio geográfico y físico, sino también a las dimensiones ambientales, económicas, sociales, políticas y culturales de dicho espacio. La localización y distribución espacial de la infraestructura educativa tienen profundas repercusiones en la calidad de la vida de la población, pues impactan las posibilidades de provisión, accesibilidad y costo de los servicios educativos. Se debe lograr una distribución óptima para lograr mayor igualdad en el acceso a los servicios y una mejor distribución de los mismos en el territorio. Se entiende por distribución óptima la capacidad de la infraestructura educativa de cumplir con dos condiciones simultáneamente: maximizar la cobertura del servicio educativo y minimizar el costo de desplazamiento para el usuario del servicio. Es decir, para contribuir al cierre de brechas de acceso, la distribución de infraestructura educativa debe considerar las distancias y tiempos de traslado de los usuarios hasta el servicio en relación con sus posibilidades reales de moverse y cubrir esos costos.

En cuanto a la variable calidad del servicio educativo, antes de iniciar por el sustento teórico es necesario primero saber lo que se entiende por “servicio público” ya que el primero constituye en una forma del segundo. Se entiende por servicio público a las actividades del Estado que las realiza como parte de su responsabilidad y que se define por la sociedad como necesarias para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, siendo necesario que el Estado cautele, garantice y proteja el acceso de los ciudadanos a la prestación de los servicios en donde se aseguren la satisfacción de las necesidades que son propias tareas del sector público y las cuales deben ser de cumplimiento obligatorio con el fin de llegar al desarrollo social, económico, político y cultural de los países. En este sentido, Rosas (2013) señala que el servicio público, en lo que se refiere a su objetivo como tal, constituye una actividad destinada a satisfacer una necesidad la cual es de interés general. Dicha responsabilidad para su prestación —sujeto u órgano— debe estar a cargo de una entidad estatal que se encarga de realizar dicha actividad o que controla al particular que la realiza, estando regulada por el Derecho Público en lo referente al régimen jurídico que la contiene.

Es así entonces, que esta prestación del servicio público, como actividad realizada por el Estado, no es un simple hecho de brindar el servicio al ciudadano, sino más bien, esta prestación debe estar ligada al concepto de calidad, lo que nos lleva a contextualizar nuestra segunda variable.

Para Gadea (2000) existe un interés por la calidad en los servicios públicos muy reciente, el cual se encuentra enmarcado en profundos cambios que se producen rápidamente en la administración pública determinando la relación que esta establece con las personas o ciudadanos. Para una administración pública según lo señalado por el autor, lo que importa realmente es que la calidad se percibida finalmente por sus ciudadanos la cual debe coincidir con lo que ellos esperaban recibir, esta coincidencia es la llamada “satisfacción”.

Asimismo, también concuerda en que una mejor calidad de los servicios dentro de los sistemas públicos actuales no solo puede basarse en la mejora en los sistemas propios de su gestión (como son el planificar, controlar, etc.), esta mejora debe ser recibida y percibida por el ciudadano de la forma como él los esperaba.

En el mismo sentido, indica que los servicios públicos tienen como objetivos: a) el maximizar el bien público garantizando la equidad en su prestación, b) se ofrecen en un sistema de monopolio/oligopolio teniendo el mercado sin los mecanismos donde coexiste la competencia (pudiendo ser competencia territorial o cronológica), c) los usuarios, son los que hacen uso de los servicios, no siempre coinciden con los clientes, es decir los que pagan, por lo que se busca servicios públicos de calidad que satisfagan de igual manera a los usuarios como a los clientes y d) produce la reelección o no de sus últimos responsables como veredicto sobre la bondad de su prestación.

Por otro lado, para Duarte (2015), siguiendo el caso Colombiano, teniendo en cuenta lo expuesto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014 - 2018: Todos por un nuevo país, se puede encontrar que la infraestructura escolar es considerada como la base fundamental para implementar la Jornada Única, la cual se configura como una de las principales estrategias para mejorar las condiciones de calidad del sistema educativo colombiano.

Asimismo tenemos que para Berry (1998) la calidad en el servicio no se define como solo como la conformidad con las especificaciones, éstas deben estar de conformidad con las especificaciones realizadas por los clientes, siendo que la calidad en el servicio se logra en realidad en la percepción, siendo considerado más como un deseo que como una percepción, debido a que esta última implica un previo pensamiento y análisis.

La calidad del servicio es definida por la Secretaría de la Calidad de Atención al Ciudadano de la PCM (2019), como la forma en que los bienes y servicios que brinda el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, la cual se vincula con el grado de adecuación de los mismos a los resultados que los ciudadanos esperan obtener, siendo que para ello, las entidades que son parte del sistema público, se organizan de manera efectiva para lograr los objetivos esperados, mediante el uso eficiente de los recursos públicos.

Por otro lado, para Horovitz, (1994), citado por Lara (2002) el servicio se define como un conjunto de prestaciones que el cliente espera por el precio, la imagen y la reputación que fue ofrecido con el servicio.

Según Serna (1999), desde el punto de vista del servicio al cliente lo define como el conjunto de estrategias que una empresa elabora para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes externos, superando a sus competidores.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado al autor Lara, (2002) como texto base para la descripción de las dimensiones del servicio, las cuales el autor señaló que son matices que añaden valor al mismo, las cuales son descritas a continuación:

Dimensión 1: Los *elementos tangibles*, los cuales están referidos a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales, es decir, son representaciones físicas ya que la propia naturaleza del servicio hace que se requiera “tangibilizarlo” los cuales son utilizados para evaluar la calidad.

Dimensión 2: Fiabilidad, que es la habilidad que posee la empresa o institución para poder realizar el servicio prometido, de forma segura, cuidadosa y fiable, es decir, la entrega del servicio acordado de manera correcta y oportuna, suponiendo que el

usuario cuenta con información sobre el servicio que la empresa va a suministrar y sobre ello realiza la comparación con lo recibido.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, entendida como la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, de forma oportuna en donde la empresa debe tener la capacidad de hacer frente a situaciones que surge de forma inesperada.

Dimensión 4: Seguridad, definida como el sentimiento cuando los clientes o usuarios saben o están seguros de estar en buenas manos, las que generan la reputación en el nombre de las empresas, las cuales crean esa sensación en sus clientes.

Dimensión 5: Empatía, que es la capacidad que tiene una persona hacer sentir a los clientes que se sienten escuchados, comprendidos, es decir, ponerse en el lugar de ellos, es decir, “ponerse en sus zapatos”, comprometiéndose a comprender sus necesidades siendo que el cliente representa lo más importante para la empresa u organización.

Si hablamos específicamente de la calidad en la educación esta es uno los mas grandes retos para América Latina y a la vez también es una sus mayores oportunidades, que puede llevarla al desarrollo económico, mediante la integración y contacto con el mundo atendiendo las demandas de sus ciudadanos, por lo que es de absoluta prioridad invertir en la calidad del sistema educativo, convirtiendola en una estrategia para elevar la calidad de vida de su población. Si bien en lo últimos años se ha progresado en cuanto a la inversión, acceso y cobertura del servicio educativo, esta no ha ido a la par con la calidad del servicio brindado evidenciando las desigualdades las cuales, solo han disminuido levemente.

Es por eso que se pretende analizar la relación que existe entre la calidad del servicio recibido, que en el presente caso es brindado por el Estado a través del sistema educativo público, y la inversión que realiza en la mejora de uno de factores necesarios para una mejor prestación del servicio educativo, como lo es la infraestructura escolar, es decir, el grado de relación que existe entre ellas.

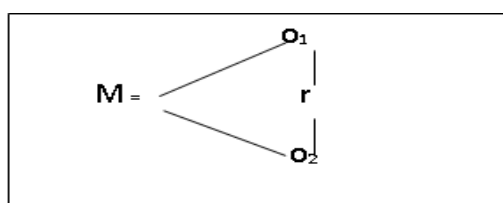
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, porque produce conocimiento y teoría. El nivel de investigación es correlacional donde se asocian las variables mediante un patrón predecible para un grupo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que con los estudios correlacionales se pretende responder a preguntas de investigación, a través del cual se pretende conocer el grado de relación existente entre dos o más variables o conceptos, midiendo cada una de éstas y cuantificándolas, analizándolas de tal manera que se establecen vinculaciones.

El diseño es no experimental, siendo que se hace la observación de fenómenos tal como suceden, es decir, de forma natural para examinarlos, es decir, se tienen no se manipulan deliberadamente las variables para saber cuál es el efecto sobre otras variables.

Por otro lado según Cabezas, Andrade y Torres (2018), el corte es de tipo transversal donde se recolectan datos en un único momento, describiendo las variables y estudiando su incidencia en un determinado momento, siendo como una “radiografía”. Su propósito es describir las variables y luego analizar su interrelación e incidencia en determinado momento. Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, de acuerdo a lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).



El diseño correlacional es el siguiente:

Dónde:

M : Alumnos

O1 : Inversión pública en infraestructura

O2 : Calidad servicio educativo

r : relación entre las variables

3.2 Operacionalización de variables

El Minedu (2017) en su texto señala que la inversión en infraestructura busca construir una nueva infraestructura educativa pública, así como ampliar, mejorar, rehabilitar la que ya existe, en forma planificada y concertada entre los diversos niveles de gobierno (local, regional y nacional) con el propósito que se contribuya a la mejorar la calidad del sistema educativo, priorizando a los estudiantes. Dicha inversión se realiza mediante la ejecución o el desarrollo de proyectos de inversión pública contenidos en el Plan Nacional de Infraestructura Educativa.

Se operacionalizó a través de un cuestionario de una investigación previa adaptada por la investigadora conformado por 21 items (ver Anexo 4).

La calidad del servicio según Rosas (2013) se define como las actividades que son de responsabilidad del Estado la cuales son necesarias en la sociedad para la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos, siendo que el Estado tiene el deber de cautelar y garantizar el acceso de los ciudadanos mediante la prestación servicios los cuales aseguren la satisfacción de sus necesidades, tareas que son propias del rol de los Estados y que deben cumplir obligatoriamente para asegurar el desarrollo en los aspectos tanto económicos, como sociales y culturales para sus ciudadanos.

Para esta variable se utilizó un cuestionario de una investigación anterior adaptado por la investigadora compuesto de 20 items (ver anexo 4).

3.3 Población, muestra y muestreo

Para Andía (2017) la población es la agrupación de elementos que tienen una o varias propiedades que tienen entre sí. En el presente trabajo, la población estuvo compuesta por 217 estudiantes de la Institución Educativa Estados Unidos de Comas, de los cuales mediante un muestreo no probabilístico se obtuvo una muestra de 75 alumnos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada que se empleó en el presente trabajo de investigación es la encuesta, utilizada para ambas variables cuyos instrumentos utilizados fueron los cuestionarios. Los cuestionarios fueron adaptados luego validados a través de juicio

de expertos quienes emitieron su aplicabilidad (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. Se midió el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach para el instrumento 1 (Inversión en Infraestructura) y el instrumento 2 (Calidad del servicio). (Anexo 6).

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización al señor Director de la I. E. Estados Unidos para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los alumnos previa sensibilización y explicación de la finalidad del estudio. Los datos obtenidos se trabajaron en el Excel y se utilizó el programa estadístico SPSS 24 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo realizado se ordenaron los datos en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó protegiendo el anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación de los instrumentos con el conocimiento del director de la institución quien brindó su autorización para la realización de las encuestas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable inversión en infraestructura

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	13,3
Regular	55	73,3
Bueno	10	13,3
Total	75	100,0

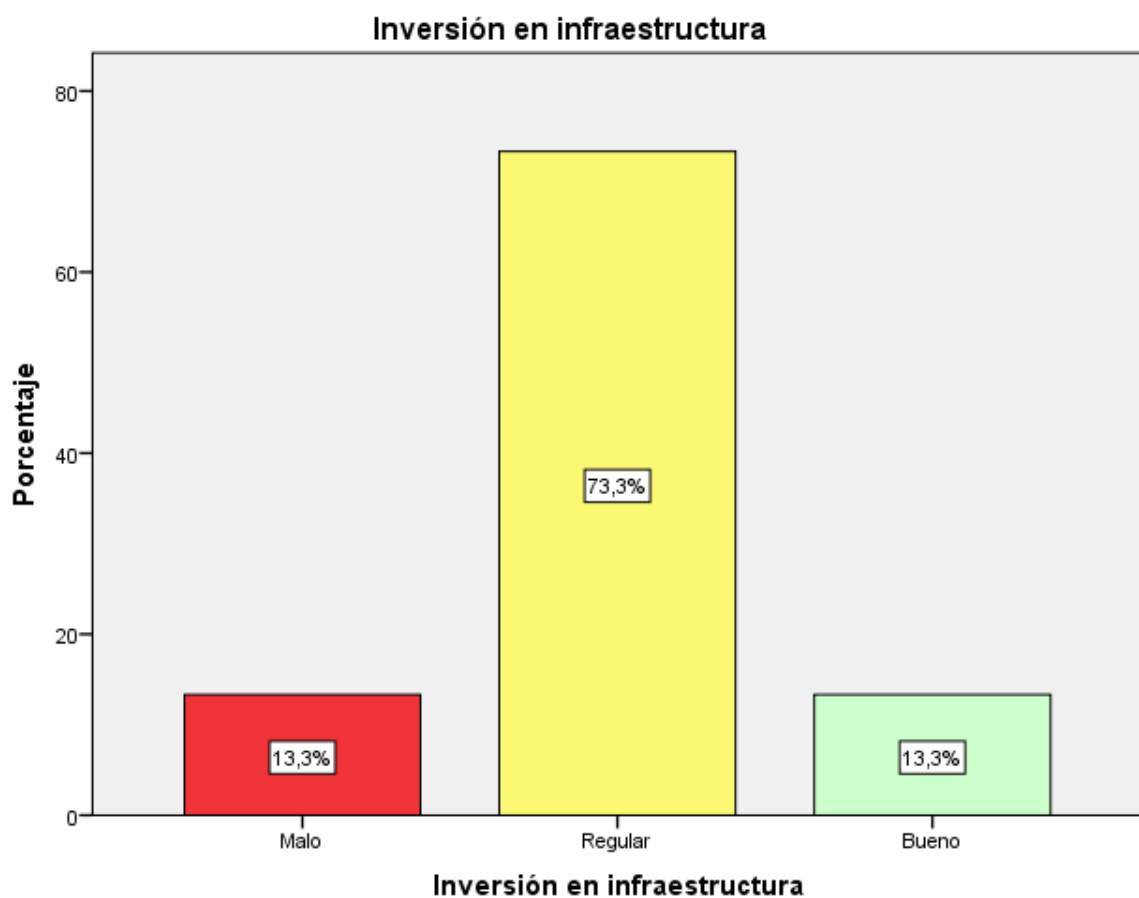


Figura 1. Niveles de percepción de la variable inversión en infraestructura

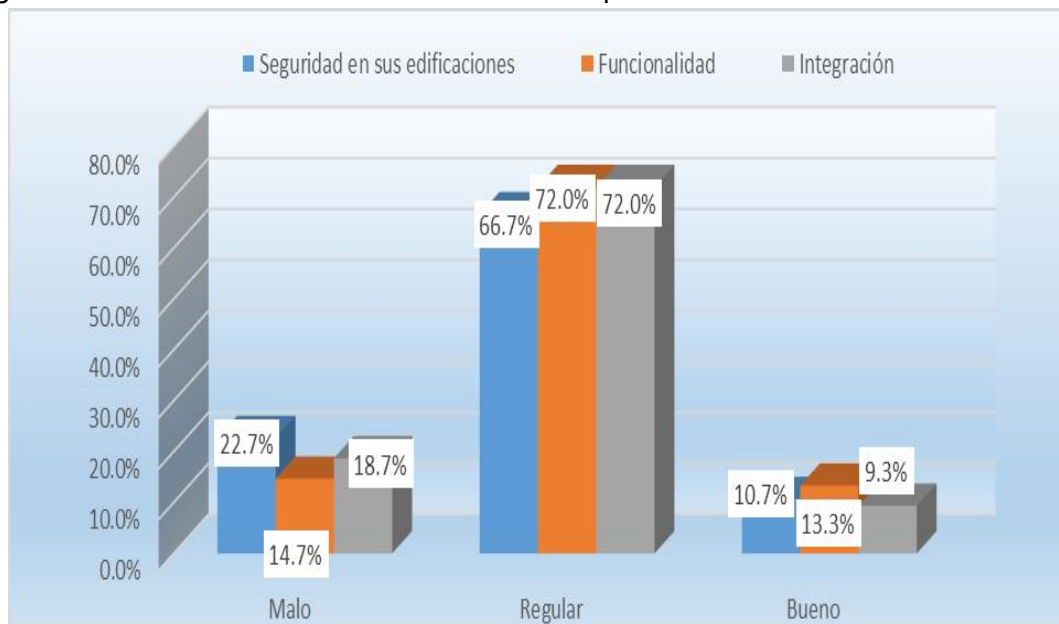
La inversión en infraestructura según la percepción de los estudiantes de la Institución Educativa estudiada, arrojó que el 13,3% de estudiantes presentan un nivel malo, otro grupo de estudiantes que forman el 73,3% se mantienen en un nivel regular y finalmente el 13,3% se percibe en un nivel bueno.

Tabla 2

Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Inversión en infraestructura

Dimensiones		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Seguridad en sus edificaciones	Malo	17	22.7%
	Regular	50	66.7%
	Bueno	8	10.7%
Funcionalidad	Malo	11	14.7%
	Regular	54	72.0%
	Bueno	10	13.3%
Integración	Malo	14	18.7%
	Regular	54	72.0%
	Bueno	7	9.3%

Figura 2. Niveles de Inversión en infraestructura por dimensiones



Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 22,7% se percibe un nivel malo en la dimensión seguridad en sus edificaciones; el 66,7% un nivel regular y el 10,7% un nivel bueno, siendo el nivel predominante el regular en esta dimensión; el 14,7% perciben un nivel malo en la dimensión funcionalidad; el 72,0% un nivel regular y el 13,3% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 18,7% se percibe un nivel malo en la dimensión integración; el 72,0% un nivel regular

y el 9,3% un nivel bueno, siendo el predominante de todas las dimensiones el nivel regular.

Tabla 3

Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	6,7
Regular	64	85,3
Bueno	6	8,0
Total	75	100,0

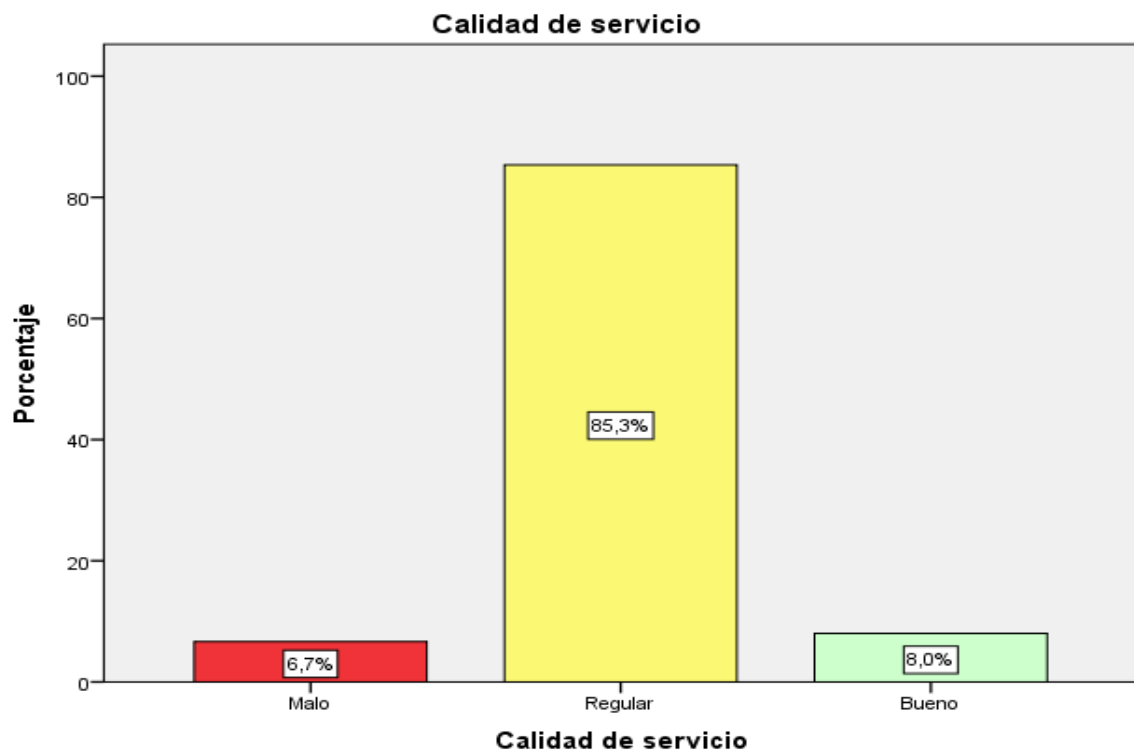


Figura 3. Niveles de percepción de la variable Calidad de servicio

La calidad de servicio según la percepción de los estudiantes de la institución Educativa, arrojó que el 6,7% de estudiantes presentan un nivel malo, otro grupo de estudiantes que forman el 85,3% se mantienen en un nivel regular y finalmente el 8,0% lo percibe con un nivel bueno.

Tabla 4

Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Elementos tangibles	Malo	22	29.3%
	Regular	42	56.0%
	Bueno	11	14.7%
Fiabilidad	Malo	21	28.0%
	Regular	46	61.3%
	Bueno	8	10.7%
Capacidad de respuesta	Malo	16	21.3%
	Regular	53	70.7%
	Bueno	6	8.0%
Seguridad	Malo	27	36.0%
	Regular	33	44.0%
	Bueno	15	20.0%
Empatía	Malo	18	24.0%
	Regular	51	68.0%
	Bueno	6	8.0%

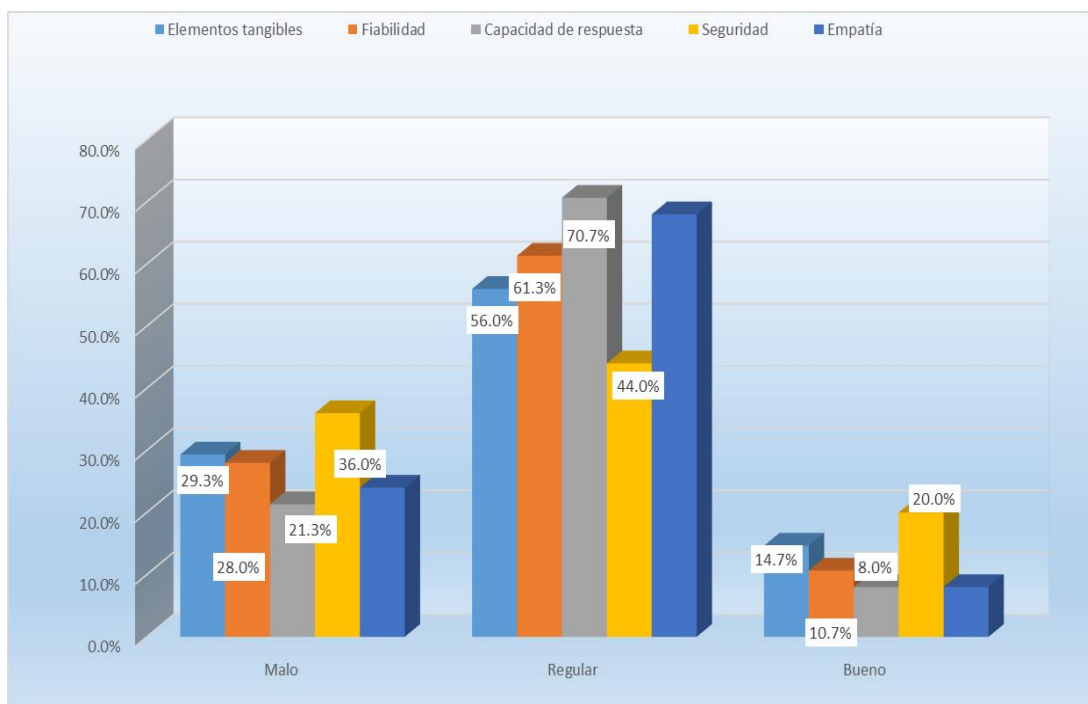


Figura 4. Niveles de Calidad de servicio por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, el 29,3% se percibe un nivel malo en la dimensión elementos tangibles; el 56,0% un nivel regular y el 14,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante; el 28,0% perciben un nivel malo en la dimensión fiabilidad; el 61,3% un nivel regular y el 10,7% un nivel bueno, siendo que en esta dimensión el nivel regular es el predominante; el 21,3% perciben un nivel malo en la dimensión capacidad de respuesta; el 70,7% un nivel regular y el 8,0% un nivel bueno, siendo el nivel predominante el regular en esta dimensión; el 36,0% perciben un nivel malo en la dimensión seguridad; el 44,0% un nivel regular y el 20,0% un nivel bueno, finalmente se tiene a la dimensión empatía con los niveles malo, regular y bueno del 24,0%, 68,0% y 8,0% correspondiente, siendo el nivel predominante el regular de todas las dimensiones.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Prueba de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variable Correlación	Rho Spearman	Significatividad Bilateral	N	Nivel
Hipótesis General	Inversión en Infraestructura- Calidad del servicio educativo	,538	,000	75	Considerable
Hipótesis Específica 1	Seguridad en las edificaciones- Calidad del servicio educativo	,388	,001	75	Media
Hipótesis Específica 2	Funcionalidad infraestructura – Calidad del Servicio educativo	,330	,004	75	Media
Hipótesis Específica 3	Integración infraestructura- Calidad del Servicio Educativo	,284	,014	75	Media

Inversión en infraestructura y calidad de servicio

Hipótesis general

Ho: La inversión en infraestructura no se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

H1: La inversión en infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

Tabla 6

Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre inversión en infraestructura y el calidad de servicio

		Inversión en infraestructura	Calidad de servicio
Inversión en infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo demostrado en la tabla 6, la inversión en infraestructura, está relacionado directamente con la calidad de servicio de acuerdo con la correlación de Rho-Spearman de 0,538 cuya correlación moderada, y $p=0,000 < 0,05$ avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva entre la inversión en infraestructura y la calidad de servicio.

Seguridad en sus edificaciones y calidad de servicio

Hipótesis específica 1:

Ho: La seguridad en las edificaciones no se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

H1: La seguridad en las edificaciones se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

Tabla 7

Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre seguridad en sus edificaciones y el calidad de servicio.

		Seguridad en sus edificaciones	Calidad de servicio
Seguridad en sus edificaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	75	75
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,388*	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conforme se muestra en la tabla 7, la seguridad en sus edificaciones, está relacionado directamente con la calidad de servicio de acuerdo con la correlación de Spearman de 0,388 cuya correlación corresponde al nivel medio, y $p=0,001 < 0,05$ avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva entre la seguridad en sus edificaciones y la calidad de servicio.

Funcionalidad y calidad de servicio

Hipótesis específica 2:

Ho: La funcionalidad de la infraestructura no se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

H1: La funcionalidad de la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

Tabla 8

Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre funcionalidad y la calidad de servicio.

		Funcionalidad	Calidad de servicio
Funcionalidad	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	75	75
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a lo mostrado en la tabla 8, la funcionalidad está relacionado directamente con la calidad de servicio de acuerdo con la correlación de Spearman de 0,330 cuya correlación corresponde al nivel medio, y $p=0,004 < 0,05$ avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva entre la funcionalidad y la calidad de servicio.

Integración y calidad de servicio

Hipótesis específica 3:

Ho: La integración de la infraestructura no se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

H1: La integración de la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

Tabla 9

Coeficiente de correlación de Rho-Spearman entre integración y la calidad de servicio.

		Integración	Calidad de servicio
Integración	Coeficiente de correlación	1,000	,284**
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	75	75
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,284**	1,000
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo demostrado en la tabla 9, la integración está relacionado directamente con la calidad de servicio de acuerdo con la correlación de Spearman de 0,284 cuya correlación corresponde al nivel medio, y $p=0,014 < 0,05$ avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva entre la integración y la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Para darle contexto a los resultados obtenidos debemos señalar, en principio, que la calidad educativa relacionada a la infraestructura ha sido comentada en el presente trabajo, como la oferta de servicio brindada en una infraestructura adecuada que cuente con insumos necesarios donde se garanticen el desarrollo del aprendizaje. Si bien el presente trabajo de investigación solo se enmarca en la relación de la inversión en infraestructura con el incremento de la calidad del servicio educativo, mediante el cumplimiento de estándares establecidos por el Minedu, no es el objetivo de la presente investigación desconocer la importancia de los otros factores, los cuales también tienen incidencia en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje.

Actualmente, diferentes organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y en el ámbito nacional, bajo la rectoría del Ministerio de Educación, se preocupan por la mejora de la calidad del servicio educativo, especialmente el público, la cual pasa por la mejora en la infraestructura educativa, además de otros factores, siendo que esta puede realizarse con una mejor ejecución del gasto público, a través de la inversión en infraestructura que busque cerrar las brechas en el servicio educativo de calidad, mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de la población estudiantil y que a largo plazo, brinde una mejor calidad de vida.

En esa línea, nuestro país, a través del PRONIED, considera a la infraestructura educativa relacionada a la calidad del servicio como un componente importante con el que se busca implementar las políticas del dicho sector, teniendo como meta principal una educación de calidad. La inversión pública en infraestructura relacionada a la calidad que brinde el servicio, considera que esta debe tener como característica el ser segura, siendo una inversión que proteja la vida como una proyección a la resistencia a los desastres naturales, funcional, es decir, que cuente con servicios básicos y con edificaciones accesibles para personas discapacitadas, así como aquella con una adecuada integración armónica con el entorno donde se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje. Estos lineamientos desarrollados por el MINEDU están contenidos en el PNIE y ha sido tomados como variables de correlación en el presente trabajo.

En relación a la hipótesis general, de los resultados obtenidos tenemos que existe relación entre la inversión en infraestructura y la calidad del servicio educativo, los resultados nos señalaron que el nivel de correlación es positivo considerable (Rho 0,538 y p-valor 0,000). Dichos resultados resultan concordantes con los estudios realizados por Sánchez en cuya investigación obtuvo como resultado que la inversión en infraestructura influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio educativo.

Los resultados de la hipótesis planteada encuentran relación también con lo señalado por Beltrán en su investigación en donde la inversión en infraestructura educativa es uno de los factores determinantes en la mejora del aprendizaje y por ende de la calidad educativa junto con la gestión de la educación, del mismo modo, para Marín en su investigación sobre la relación que existe entre espacios físicos educativos y calidad educativa concluye la existencia de una relación positiva media entre las variables.

Asimismo, tenemos la investigación de Jiménez, en donde obtuvo resultados parecidos en donde se aceptó la hipótesis de investigación, concluyendo que la inversión en infraestructura es significativa con un Rho de 0,846, es decir una correlación positiva alta.

Por otro lado, en lo referido a las hipótesis específicas planteadas podemos observar que, según los resultados, las tres hipótesis planteadas tienen un nivel de correlación positiva media (Rho 0,284, Rho 0,330 y Rho 0,338).

Así también tenemos que la primera hipótesis específica planteada referida a la Seguridad tiene un nivel de correlación positiva media (Rho 0,388) con la calidad del servicio educativo. La segunda hipótesis específica planteada la cual está relacionada a la Funcionalidad, muestra un nivel de correlación positiva media (Rho 0,330) en su relación con la calidad del servicio siendo igualmente significativa. Y finalmente, la tercera hipótesis específica, la dimensión Integración la cual está referida a un entorno agradable, muestra un coeficiente de correlación positivo media (0,284) con la calidad del servicio educativo siendo significativa también.

Por otro lado, en otras investigaciones como la de Orozco y Villarán, donde no se logró determinar que exista una relación positiva determinante entre la mayor provisión de recursos en inversión y un mejor desempeño de los estudiantes y la calidad educativa en la localidad estudiada, señalando que, a diferencia de otros países Latinoamericanos donde sí existe una relación positiva entre inversión/mantenimiento/calidad educativa.

Asimismo, respecto a los resultados de la variable inversión en infraestructura en la investigación realizada podemos mencionar que en los tres niveles de dicha variable predomina principalmente el nivel regular (73,3%), de igual forma esta se representa o predomina en el nivel calidad del servicio (83,3), lo cual muestra la percepción que se tiene por parte de la población encuestada de cómo se percibe en dicha institución las dimensiones estudiadas.

En cuanto a la discusión teórica encontrada en la sobre la hipótesis planteada podemos señalar que, para la mayoría de autores consultados, existe una relación entre la inversión en infraestructura y la calidad del servicio educativo, coincidiendo mayormente en que, no siendo la única, la primera variable tiene relación e impacto positivo sobre la segunda, sobre todo en países en vía de desarrollo como el caso peruano, dada las diferentes edificaciones de sus instituciones educativas que tienen un mayor impacto en el rendimiento académico de sus estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se comprueba la hipótesis general planteada concluyéndose que la variable inversión en infraestructura se relaciona con la variable calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,538 y p-valor 0,000).

Segunda: Se concluye que la dimensión seguridad en sus edificaciones se vincula con la calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación media (Rho 0,388 y p-valor 0,001), resultando ser la dimensión con mayor impacto de las demás dimensiones.

Tercera: Respecto a la dimensión funcionalidad se concluye que esta se relaciona con la variable calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación media (Rho 0,330 y p-valor 0,004).

Cuarta: La dimensión integración se vincula con la variable calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación media (Rho 0,284 y p-valor 0,014), siendo esta la dimensión que tiene menor impacto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Al Ministerio de Educación a través del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED), para que identifique, proponga y ejecute actividades y proyectos de inversión para la mejora de la infraestructura de la institución educativa Estados Unidos de Comas.

Segunda : Al Ministerio de Educación a través del PRONIED seguir con la mejora de la infraestructura educativa pública a través de mecanismos que incentiven la participación del sector privado mediante mecanismos como Obras por Impuestos y Asociaciones Públicas Privadas, para la ejecución de inversión pública educativa que contribuya a la mejora del proceso enseñanza aprendizaje.

Tercera : A la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Comas-04 verifique las actuales condiciones de la infraestructura de la Institución Educativa Estados Unidos de Comas, a fin de adoptar y realizar las gestiones que resulten necesarias ante las autoridades competentes, para la mejora y adecuado mantenimiento del local, así como verificar el estado de conservación de dicha infraestructura para que se cumpla con la normativa vigente establecida para la materia.

Cuarta : Al señor Director de la Institución Educativa Estados Unidos para que gestione ante las autoridades competentes, la inversión de recursos para un entorno más seguro, el cual tendrá como beneficio incentivar la asistencia de la población estudiantil a su centro de estudios, donde pueda desarrollarse mejor los procesos de enseñanza- aprendizaje, que reditúen en mejorar la percepción de la calidad del servicio educativo brindado.

REFERENCIAS

- Andía, W. (2017). *Manual de Investigación Universitaria*. Lima-Perú. Ediciones Arte y pluma, 1ra edición.
- Aguilar, R. y Tansini R. (2010). *Joint Analysis of Preschool Education and School Performance in Public Schools in Montevideo*. Documento de Trabajo del Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales y Universidad de la República.
- Arpi (2015), *Perú 2004-2013: Inversión Pública en Infraestructura, Crecimiento y Desarrollo Regional* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2010) *Experimental Assessment of the Program "One Laptop per Child" in Peru. Informe*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Banco Mundial (2001) *Peruvian Education at a Crossroads: Challenges and Opportunities for the 21st Century*.
Recuperado: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/13948>
- Beltrán A. y Seinfeld J. (2020). *La Trampa Educativa en el Perú: Cuando la educación llega a muchos pero sirve a pocos*. Universidad del Pacífico.
Recuperado: <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1419/TrampaEducativaBeltranArlette2013.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Berlinski, S.; Galiani S. y Gertler P. (2006) *The Effect of Pre-Primary Education on Primary School Performance*. William Davidson Institute Working Paper No 838. Michigan: University of Michigan.
Recuperado: <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/57218/wp838.pdf;jsessionid=09576988C3D8CF174096364AAE3F5C37?sequence=1>

Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). *Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing*. *Journal of Retailing*.

Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Bonifaz, J., Urrunaga R., Aguirre J. y Quequezana P., (2020) *Brecha de Infraestructura en el Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Recuperado:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Brecha-de-infraestructura-en-el-Peru-Estimacion-de-la-brecha-de-infraestructura-de-largo-plazo-2019-2038.pdf>

Cabezas, E.; Andrade, D.; y Torres J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas.

Campana, Y. (2014) *Inversión en Infraestructura Educativa: Una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los Colegios Emblemáticos*. (C. d. (CIES), Ed.) Economía y Sociedad.

CEPAL. 2001. *¿Hacia dónde va el gasto público en educación? Logros y desafíos*. Volúmenes I, III y IV. En: Serie Políticas Sociales. Santiago de Chile.

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*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Córdova V. y Cifuentes M. (2012). *Propuesta Estratégica de proyecto de infraestructura educativa en Barbacoas Nariño*.

Recuperado: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1683/T010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, J. (2006). *Preschool Education and Schooling Outcomes in Peru*. Investigación en curso y parte del proyecto “Niños del Milenio” para el Perú. Lima: Grade.
- Duarte J., Gargiulo C. & Moreno M. (2015) *Infraestructura escolar y aprendizajes en la educación básica latinoamericana en Educación para la Transformación*. Recuperado:<https://www.ninorte.edu.co/web/blogobservaeduca/blogs/-/blogs/calidad-educativa-e-infraestructura-escolar-realidad-o-espejismo->
- Fertig, M. y Schmidt C. (2002) *The Role of Background Factors for Reading Literacy: Straight National Scores in the PISA 2000 Study*. CEPR Discussion Paper N° 3544. Londres: Centre for Economic Policy Research.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mac Graw Hill Education.
- Gadea, A. (2000). *La Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado:[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Guadalupe, & Vargas, S. (2017). *Estado de la Educación en el Perú, Análisis y perspectivas de la educación básica*.
- Hernández, G. & Fernández J. (2018). *Planificación estratégica e indicadores de calidad educativa*. Revista Nacional de Administración.
- Guzmán (2016). *Influencia de la Infraestructura y equipamiento institucional en la mejora de la calidad del servicio educativo en educación inicial de la escuela Sulima García Valarezo Machala, El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Jiménez, S. (2019). *Inversión Pública en Educación y su Influencia en la Calidad Educativa de la ERB de Primaria y Secundaria UGEL N° 04 TSE – 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Lara, J (2002). *La Gestión en la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica*. Instituto Tecnológico de Aguas Calientes México.

López (2017), *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Huancavelica.

Martínez M. y Livingston L. (2018). *Infraestructura como condición de calidad educativa en el Fortalecimiento del desempeño académico estudiantil* (Tesis de maestría) Universidad de la Costa.

Marín H. (2015). *Infraestructura física relacionada con la calidad en la educación en las instituciones oficiales de la Comuna 1 del Municipio de Bello* (Tesis de maestría) Universidad de Medellín.

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2016). *Marco Macroeconómico Multianual*. Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. Lima: Perú.

Recuperado: <https://www.mef.gob.pe/es/marco-macroeconomico/marco-macroeconomico-multianualmmm>

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2020). Consulta Amigable de ejecución presupuestal.

Recuperado: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100944&lang=es-ES&view=article&id=504

Ministerio de Educación (MINEDU). Ministerio de Educación del Perú.

Recuperado: www.minedu.gob.pe

Ministerio de Educación (MINEDU). *Programa Nacional de Infraestructura Educativa* (Pronied).

Recuperado: <https://www.gob.pe/pronied>

Ministerio de Educación (MINEDU). *ESCALE Estadística de la Calidad Educativa*.

Recuperado de: <http://escale.minedu.gob.pe/>

Ministerio de Educación (MINEDU). Decreto Supremo N° 011-2012-ED *Reglamento de la Ley N° 28044 Ley General de Educación*.

Ñopo H., (2018) *Análisis de la inversión educativa en el Perú desde una mirada comparada*. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE).

Orozco, M. y Villamarin H. (2017). *Efectos del gasto en infraestructura educativa en el desempeño escolar: Caso instituciones educativas públicas oficiales de la Localidad de Suba en Bogotá D.C. Periodo 2012-2015* (Tesis de maestría) Universidad Externado de Colombia.

Palacios (2018). *La inversión pública en educación y la brecha en infraestructura física en la educación básica regular durante el periodo 2000-2015* (Tesis de maestría) Universidad de San Martín de Porres.

PISA - OECD. (2017). *PISA - OECD*. (OECD, Editor)

Recuperado de: www.oecd.org/pisa/

Radic, J. (2017). *Sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa. Experiencia de la red de Federación Latinoamericana de Colegios Jesuitas (FLACSI)* (Tesis de doctorado) Universidad Autónoma de Madrid.

Rivera, J. (2004). *Efectos de la Infraestructura Pública sobre el Crecimiento de la Economía*. (U. d. Chile, Ed.) Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Sánchez, R. (2019). *Inversión pública en infraestructura física para mejorar la calidad de la educación en la provincia de Ayacucho, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Serna, H. (1999). *Servicio al cliente. Métodos de auditoría y medición*. Colombia: Cargraphics S.A.

Suarez, M. (2019). *Sistema Nacional de Inversión Pública y la calidad de la inversión en infraestructura en la Universidad Nacional de Tumbes en los años 2016-2017* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Perroti, E. y Sánchez, (2011). *La brecha de infraestructura en América y el Caribe*. Serie de Recursos Naturales e Infraestructura N° 153-CEPAL, Santiago de Chile. Naciones Unidas, CEPAL.

PRONIED. (2017) *Plan Nacional de Infraestructura Educativa al 2025*. Minedu.

Rosas, P. (2013) *Gestión Pública y servicios públicos. Notas sobre el concepto tradicional de servicio público*. Santiago de Chile. Naciones Unidas, CEPAL.

Secretaría de la Calidad de Atención al Ciudadano de la PCM, (2019), Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP de 27 de febrero de 2019.

Zambrano y Aguilera-Lizarazu (2011) *Brechas de infraestructura, crecimiento y desigualdad en los países vecinos*. Banco Interamericano de Desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Inversión en infraestructura y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Inversión en Infraestructura (MINEDU, 2017)					
¿Cuál es la relación entre la inversión en infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020?	Determinar la relación entre la inversión en infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	La inversión en infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	Seguridad en las edificaciones	Salvaguarda de la vida Resistencia Seguridad ante peligros		Totalmente en desacuerdo	1	Bueno (74-100)
Problemas específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas				Funcionalidad	Servicios básicos Accesibilidad Espacios necesarios	
¿Cuál es la relación entre la seguridad en las edificaciones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020?	-Determinar la relación entre la seguridad en las edificaciones y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	¿ La seguridad en las edificaciones se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	Integración	Localización adecuada Distribución óptima Relación armónica				
¿Cuál es la relación entre la funcionalidad de la infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020?	- Determinar la relación entre la funcionalidad de la infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	- La funcionalidad de la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.						
¿Cuál es la relación entre la integración de la infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020?	- Determinar la relación entre la integración de la infraestructura y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.	- La integración de la infraestructura se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.						

Variable 2: Calidad del servicio (Gadea, 2015)					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Elementos tangibles	- Instalaciones físicas. - Equipos.		Totalmente en desacuerdo	1	Bueno (77-105) Regular (49-76) Malo (21-48)
			En desacuerdo	2	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		3		
	De acuerdo		4		
	Totalmente de Acuerdo		5		
Fiabilidad	- Suministro de servicios				
Capacidad de respuesta	- Disposición de ayuda.				
Seguridad	- Respuesta eficaz.				
Empatía	- Compromiso - Deseo comprender las necesidades.				

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable inversión en infraestructura.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Seguridad en las edificaciones	Salvaguarda de la vida Resistencia Seguridad ante peligros	1 al 7	Ordinal	Bueno (74-100)
			Totalmente en desacuerdo (1)	Regular (47-73)
Funcionalidad	Servicios Básicos Accesibilidad Espacios necesarios	8 al 12	En desacuerdo (2)	Malo (20-46)
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			De acuerdo (4)	
Integración	Localización adecuada Distribución óptima Relación armónica	13 al 20	Totalmente de acuerdo (5)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos	1 al 4	Ordinal	Bueno (77-105)
			-Totalmente en desacuerdo. (1)	
Fiabilidad	Suministro de servicios.	5 al 9	-En desacuerdo. (2)	Regular (49-76)
			-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (3)	
			-De acuerdo. (4)	
Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda.	10 al 15	-Totalmente de acuerdo. (5)	
		16 al 17		
Seguridad	Respuesta eficaz.	18 al 21		
Empatía	-Compromiso. -Deseo de comprender las necesidades.			

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación : Cuestionario de inversión en infraestructura

Autor : Sánchez, R. (2019)

Adaptación : Corimanya (2020).

Ámbito de Aplicación: Institución Educativa Estados Unidos, Comas.

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de calidad del servicio

Autora : Sánchez, R. (2019)

Adaptación : Corimanya, R. (2020).

Ámbito de Aplicación: Institución Educativa Estados Unidos, Comas.

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Inversión en Infraestructura

Estimado estudiante, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

La institución educativa

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Seguridad en sus edificaciones						
01	Brinda seguridad en sus edificaciones.					
02	Existe un buen estado de sus edificaciones.					
03	Cuenta con una gestión ante riesgo ante desastres (delimitación de zonas seguras, por ejemplo)					
04	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.					
05	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.					
06	Se le informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros y se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.					
07	El local es seguro tanto interna y como externamente.					
Funcionalidad						
		1	2	3	4	5
08	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.					
09	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.					
10	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento así como energía eléctrica en sus edificaciones.					
11	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.					
12	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.					
13	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las edificaciones educativas.					
14	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.					
Integración						
		1	2	3	4	5
15	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.					
16	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.					
17	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.					
18	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.					
19	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.					
20	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.					

Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo

Estimado estudiante, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Items					
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.					
02	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.					
03	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.					
04	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.					
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
05	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.					
06	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.					
07	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
08	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.					
09	Existe un compromiso de las autoridades en la gestión de la infraestructura educativa para la mejor del servicio educativo.					
10	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.					
11	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.					
12	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuanto se advierte infraestructura en mal estado.					
13	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.					
14	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.					
	Seguridad	1	2	3	4	5
15	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.					
16	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.					
17	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.					
	Empatía	1	2	3	4	5
18	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.					
19	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.					
20	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.					
21	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Seguridad en sus edificaciones							
01	Le brinda seguridad en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
02	Existe un buen estado de sus edificaciones.	✓		✓		✓		
03	Cuenta con una gestión ante riesgo ante desastres (delimitación de zonas seguras, por ejemplo)	✓		✓		✓		
04	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.	✓		✓		✓		
05	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.	✓		✓		✓		
06	Se le informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros y se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.	✓		✓		✓		
07	El local es seguro tanto interna y como externamente.	✓		✓		✓		
	Funcionalidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
08	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.	✓		✓		✓		
09	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento así como energía eléctrica en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.	✓		✓		✓		
12	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
13	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las instalaciones educativas.	✓		✓		✓		
14	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.	✓		✓		✓		
	Integración	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.	✓		✓		✓		
16	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.	✓		✓		✓		
17	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.	✓		✓		✓		
18	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓		

19	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.	✓		✓		✓	
20	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquen Cueva
DNI: 09637865

19 de octubre de 2020

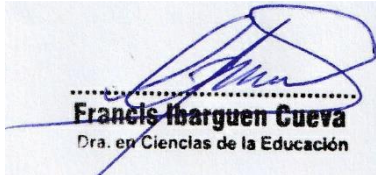
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al concepto o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Elementos tangibles							
01	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
02	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
04	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	Fiabilidad							
05	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	✓		✓		✓		
06	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	✓		✓		✓		
07	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
08	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	✓		✓		✓		
09	Existe un compromiso de las autoridades en la gestión de la infraestructura educativa para la mejor del servicio educativo.	✓		✓		✓		
10	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	✓		✓		✓		
12	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuanto se advierte infraestructura en mal estado.	✓		✓		✓		
13	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		

14	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	✓		✓		✓		
16	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	✓		✓		✓		
17	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	✓		✓		✓		
	Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
19	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓		
20	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	✓		✓		✓		
21	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Hay suficiencia

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

19 de octubre de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquen Cueva

DNI: 09637865

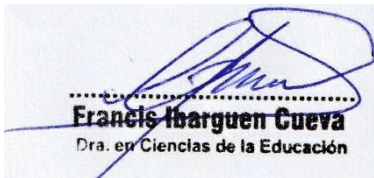
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al concepto o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Seguridad en sus edificaciones							
01	Brinda seguridad en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
02	Existe un buen estado de sus edificaciones.	✓		✓		✓		
03	Cuenta con una gestión ante riesgo ante desastres (delimitación de zonas seguras, por ejemplo)	✓		✓		✓		
04	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.	✓		✓		✓		
05	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.	✓		✓		✓		
06	Se le informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros y se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.	✓		✓		✓		
07	El local es seguro tanto interna y como externamente.	✓		✓		✓		
	Funcionalidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
08	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.	✓		✓		✓		
09	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento así como energía eléctrica en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.	✓		✓		✓		
12	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
13	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las instalaciones educativas.	✓		✓		✓		
14	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.	✓		✓		✓		
	Integración	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

15	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.	✓		✓		✓	
16	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.	✓		✓		✓	
17	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.	✓		✓		✓	
18	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓	
19	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.	✓		✓		✓	
20	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.	✓		✓		✓	

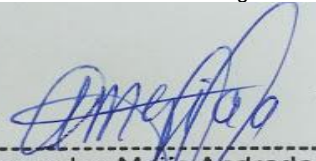
Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Hay suficiencia

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

19 de octubre de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.
DNI: 25765770

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.
1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al concepto o dimensión específica del constructo.
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Elementos tangibles							
01	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
02	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
04	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
05	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	✓		✓		✓		
06	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	✓		✓		✓		
07	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
08	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	✓		✓		✓		
09	Existe un compromiso de las autoridades en la gestión de la infraestructura educativa para la mejor del servicio educativo.	✓		✓		✓		
10	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	✓		✓		✓		
12	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuanto se advierte infraestructura en mal estado.	✓		✓		✓		
13	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
14	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	✓		✓		✓		

16	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	✓		✓		✓	
17	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	✓		✓		✓	
Empatía		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	✓		✓		✓	
19	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓	
20	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	✓		✓		✓	
21	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Hay suficiencia

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

19 de octubre de 2020

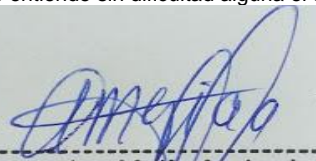
Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.
DNI: 25765770

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al concepto o dimensión específica del constructo.

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Seguridad en sus edificaciones							
01	Brinda seguridad en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
02	Existe un buen estado de sus edificaciones.	✓		✓		✓		
03	Cuenta con una gestión ante riesgo ante desastres (delimitación de zonas seguras, por ejemplo)	✓		✓		✓		
04	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.	✓		✓		✓		
05	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.	✓		✓		✓		
06	Se le informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros y se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.	✓		✓		✓		
07	El local es seguro tanto interna y como externamente.	✓		✓		✓		
	Funcionalidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
08	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.	✓		✓		✓		
09	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento así como energía eléctrica en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.	✓		✓		✓		
12	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
13	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las instalaciones educativas.	✓		✓		✓		
14	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.	✓		✓		✓		
	Integración	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

15	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.	✓		✓		✓	
16	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.	✓		✓		✓	
17	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.	✓		✓		✓	
18	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓	
19	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.	✓		✓		✓	
20	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134
Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Elementos tangibles							
01	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
02	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
04	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	Fiabilidad							
05	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	✓		✓		✓		
06	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	✓		✓		✓		
07	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
08	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	✓		✓		✓		
09	Existe un compromiso de las autoridades en la gestión de la infraestructura educativa para la mejor del servicio educativo.	✓		✓		✓		
10	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	✓		✓		✓		
12	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuanto se advierte infraestructura en mal estado.	✓		✓		✓		
13	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		

14	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	✓		✓		✓		
16	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	✓		✓		✓		
17	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	✓		✓		✓		
	Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
19	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓		
20	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	✓		✓		✓		
21	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto

Anexo 6:

Confiabilidad de la variable 1 y 2:

Confiabilidad de la variable inversión en infraestructura.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
6	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
7	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
8	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
9	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
10	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
12	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
14	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
15	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
16	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
17	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
18	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
19	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
20	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				

Vista de datos Vista de variables

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Efectúe una doble pulsación para activar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	20

Confiabilidad de la variable calidad de servicio.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
1	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	3
2	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	1
3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1
4	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4
5	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	1
6	4	3	1	3	2	2	1	1	1	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	5
7	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	5
8	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4
9	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2
10	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2
11	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3
12	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	5
13	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2
14	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	1
15	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	3
16	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	5
17	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	4
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
19	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5
20	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					

Vista de datos Vista de variables

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	21

Anexo 7: Base de datos de la variable 1 y 2:

Inversión en infraestructura																				
N°	Seguridad en sus edificaciones							Funcionalidad							Integración					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
6	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
7	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
8	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
9	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
10	5	5	3	3	5	4	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
12	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
14	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
15	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
16	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
17	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
18	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
19	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
20	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
21	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
22	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
23	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
24	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
25	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
26	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
27	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
28	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
29	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
30	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
31	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
32	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
33	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
34	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
35	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
36	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
37	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
38	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
39	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
40	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
41	1	3	5	2	2	1	1	4	5	2	3	1	3	4	1	5	4	1	4	3
42	4	5	1	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	2	1	5	1
43	1	2	3	4	1	3	5	2	5	1	3	5	1	5	4	4	5	5	3	1
44	1	2	3	4	3	1	4	2	1	1	2	4	4	5	5	3	3	5	5	2
45	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5
46	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5
47	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	4	3	4	3
48	1	3	2	3	1	2	5	3	4	5	5	2	4	1	1	1	5	5	1	2
49	2	3	5	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	5	3	1	2	1	3	4
50	2	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	5	5	3	1	2	5	1	4
51	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3
52	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2
53	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5
54	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5
55	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2
56	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	5	4	1	1
57	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5
58	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	1	1	1	5	2
59	2	4	5	1	2	4	5	3	3	3	1	2	4	3	1	1	3	2	4	1
60	1	5	5	4	5	1	4	1	3	1	3	5	3	5	5	3	1	4	2	1
61	2	2	5	4	5	1	5	1	2	2	5	2	3	5	1	2	1	3	3	3
62	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1
63	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1
64	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	5	3	1	4	1	1	1
65	4	5	1	5	1	2	1	2	5	4	2	1	3	2	1	4	5	1	1	4
66	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	3	1	4	5	3
67	5	1	2	4	3	4	2	1	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	2	4
68	2	1	5	2	3	3	3	1	3	5	4	5	3	4	2	5	3	4	1	5
69	1	2	5	3	3	2	1	1	2	5	3	2	3	3	3	5	3	5	4	1
70	4	3	4	3	1	1	4	2	5	5	3	5	3	1	5	2	3	5	1	1
71	2	3	4	1	4	4	3	3	4	2	5	4	4	2	5	4	2	1	2	4
72	3	3	5	4	3	4	4	3	2	5	2	4	5	5	4	5	5	2	3	5
73	2	1	4	2	4	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5	3	5
74	2	5	1	4	4	4	2	4	3	5	1	5	2	3	5	1	2	2	2	1
75	1	4	2	4	2	3	5	5	3	5	3	2	4	1	2	3	1	1	4	1

Calidad de servicio																						
N°	Elementos tangibles				Fiabilidad			Capacidad de respuesta							Seguridad			Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	3	
2	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	1	
3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1	
4	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	
5	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	1	
6	4	3	1	3	2	2	1	1	1	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	5	
7	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	5	
8	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	
9	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	
10	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	
11	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	
12	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	5	
13	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	
14	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	1	
15	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	3	
16	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	5	
17	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	4	
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	
19	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
20	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	
21	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	
22	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	
23	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	
24	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	
25	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	
26	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	
27	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	
28	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	
29	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	
30	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	
31	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	
32	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	
33	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	
34	3	3	1	4	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	5	5	1	5	1	
35	4	3	1	1	2	3	1	2	3	2	5	4	2	3	1	4	1	4	2	5	1	
36	1	4	4	4	5	2	1	4	5	1	2	5	2	1	2	4	5	5	2	1	1	
37	2	3	2	3	1	2	4	2	4	1	3	2	3	5	3	1	2	3	5	2	2	
38	4	5	2	2	5	5	1	5	1	3	2	4	5	5	2	5	3	2	3	5	5	
39	1	4	4	5	3	1	2	3	1	2	2	4	1	4	2	4	4	4	4	2	5	
40	5	1	1	1	2	4	1	3	1	3	3	5	3	5	1	4	1	1	3	5	5	
41	4	5	5	2	3	1	5	1	3	5	1	1	4	3	1	5	5	4	3	3	3	
42	5	4	5	4	3	1	4	1	3	1	1	2	2	1	5	2	4	3	4	3	1	
43	3	5	1	4	4	2	5	5	3	3	2	5	4	4	4	2	1	2	3	2	2	
44	4	3	5	5	4	4	1	1	2	3	1	1	5	5	2	5	5	2	4	2	3	
45	5	3	1	1	5	1	5	1	3	1	2	2	4	2	3	3	4	3	3	5	4	
46	1	3	3	2	2	4	5	5	1	1	3	5	3	3	5	1	3	5	3	5	3	
47	1	1	2	2	3	4	5	3	2	5	4	5	1	5	1	2	5	2	2	5	4	
48	2	5	5	1	5	2	3	2	5	2	1	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	
49	2	2	4	5	2	5	3	5	3	4	4	1	2	5	1	1	2	3	1	3	3	
50	2	5	3	4	2	5	5	1	5	4	3	5	1	4	1	2	3	2	2	1	2	
51	5	5	4	5	1	5	1	2	5	4	4	5	5	1	5	4	5	5	2	5	1	
52	5	3	4	5	3	1	2	5	5	1	1	1	2	1	4	5	2	2	5	1	1	
53	5	1	4	2	2	5	3	3	3	3	1	5	4	5	1	2	2	3	3	4	2	
54	3	3	4	2	2	4	1	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	4	1	4	1	
55	2	4	5	4	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	4	5	4	4	1	1	4	
56	1	2	3	1	4	1	3	4	3	4	3	2	5	2	4	3	2	4	1	2	1	
57	5	5	1	3	3	5	3	3	1	2	1	1	5	5	5	4	2	1	3	2	5	
58	3	5	3	3	5	2	5	1	2	1	3	1	5	5	3	4	1	5	4	2	1	
59	1	5	2	4	3	4	2	1	2	2	1	2	2	4	2	4	5	1	4	5	1	
60	1	1	4	5	4	2	5	1	1	1	4	3	5	1	5	5	2	4	3	3	4	
61	5	5	5	5	2	3	2	1	4	3	3	3	1	4	1	2	1	4	3	1	3	
62	5	2	2	1	2	5	5	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	5	4	5	3	
63	5	3	4	4	1	4	1	4	5	2	5	1	4	3	1	5	1	1	3	5	4	
64	1	2	2	4	2	5	1	5	3	3	2	5	1	3	4	5	3	1	4	4	5	
65	1	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	5	5	5	1	3	2	4	2	2	5	
66	4	1	2	4	2	3	3	2	4	1	5	2	5	3	4	1	1	5	5	3	2	
67	4	2	5	1	1	5	4	4	3	1	4	5	2	4	2	5	1	5	5	4	1	
68	4	4	5	5	2	5	5	5	3	3	5	2	1	4	5	2	2	1	4	1	5	
69	4	3	1	5	1	4	3	1	5	5	1	1	2	3	4	5	1	3	1	4	1	
70	5	5	3	2	2	3	1	1	2	2	1	4	4	1	2	2	2	4	1	4	5	
71	4	1	1	3	3	1	3	4	1	5	2	3	3	2	3	2	4	5	5	4	1	
72	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	1	1	3	3	5	3	
73	2	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	2	1	1	1	2	5	4	1	
74	1	3	3	2	1	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	1	5	
75	3	5	1	2	1	4	4	5	4	2	1	4	3	2	1	4	2	2	5	4	5	

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 5 de noviembre de 2020
Carta P. 717-2020-EPG-UCV-LN-FOSLO1/J-INT

MAG.
JUAN SAGUMA ZEGARRA
DIRECTOR
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTADOS UNIDOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CORIMANYA RODRÍGUEZ, ROXANA YULISA; identificada con DNI N° 10881819 y con código de matrícula N° 7001225101; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. ESTADOS UNIDOS, COMAS, 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CORIMANYA RODRÍGUEZ, ROXANA YULISA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,








Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

AUTORIZADO
INSTRUMENTO HI ITEMS



Anexo 9: Evidencias

Inversión en infraestructura     


Preguntas Respuestas **75**





Inversión en infraestructura

La Institución Educativa en la que se encuentra:

1. Brinda seguridad en sus edificaciones

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



Inversión en infraestructura   Se guardaron todos los cambios en Drive  

Preguntas Respuestas **75**

75 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden
El formulario ya no admite respuestas

Resumen Pregunta Individual

1. Brinda seguridad en sus edificaciones

< 1 de 20 >

1. Brinda seguridad en sus edificaciones [Opciones de visualización](#)

Calidad del servicio educativo

En la Institución Educativa:

...

1. El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

75 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

1. El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.

< 1 de 21 >