



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Infraestructura arquitectónica y calidad de servicio educativo en una  
institución educativa pública, Chorrillos - 2022

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vasquez Sanchez, Raquel Jesica ([orcid.org/0000-0001-8346-1395](https://orcid.org/0000-0001-8346-1395))

**ASESORA:**

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica ([orcid.org/0000-0001-6366-8778](https://orcid.org/0000-0001-6366-8778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2022

**Dedicatoria:**

A mi madre por darme la vida y mostrarme el camino hacia la superación tanto profesional como personal.

A mis hijas, por ser la fuerza y sustento que me impulsa a ser mejor cada día.

**Agradecimiento:**

A nuestro divino creador por darme vida, salud y permitirme alcanzar una meta anhelada.

A los docentes, quienes me orientaron y asesoraron en la realización de este trabajo, Dra. Mildred Ledesma Cuadros.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	38
VII. CONCLUSIONES	41
VIII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Relación de Validadores	16
Tabla 2	Confiabilidad de Infraestructura arquitectónica	17
Tabla 3	Confiabilidad de Calidad del servicio educativo	17
Tabla 4	Frecuencia de la variable Infraestructura Arquitectónica	19
Tabla 5	Frecuencia de la dimensión Confort	20
Tabla 6	Frecuencia de la dimensión Habitabilidad	21
Tabla 7	Frecuencia de la dimensión Accesibilidad	22
Tabla 8	Frecuencia de la dimensión Seguridad	23
Tabla 9	Frecuencia de la variable Calidad de servicio educativo	24
Tabla 10	Frecuencia de la dimensión Confiabilidad	25
Tabla 11	Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	26
Tabla 12	Frecuencia de la dimensión Empatía	27
Tabla 13	Frecuencia de la dimensión Tangibilidad	28
Tabla 14	Tabla cruzada Infraestructura arquitectónica y Calidad de servicio educativo	29
Tabla 15	Tabla cruzada Confort y Calidad de servicio educativo	30
Tabla 16	Tabla cruzada Habitabilidad y Calidad de servicio educativo	31
Tabla 17	Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de servicio educativo	32
Tabla 18	Tabla cruzada Seguridad y Calidad de servicio educativo	33
Tabla 19	Prueba de normalidad	34
Tabla 20	Correlación entre la variable Infraestructura arquitectónica y la variable Calidad de servicio educativo	35
Tabla 21	Correlación entre la dimensión Confort y la variable Calidad de servicio educativo	35
Tabla 22	Correlación entre la dimensión Habitabilidad y la variable Calidad de servicio educativo	36
Tabla 23	Correlación entre la dimensión Accesibilidad y la variable Calidad de servicio educativo	36

Tabla 24	Correlación entre la dimensión Seguridad y la variable Calidad de servicio educativo	37
----------	--	----

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Esquema de investigación correlacional	12
Figura 2	Frecuencia de la variable Infraestructura arquitectónica	19
Figura 3	Frecuencia de la dimensión Confort	20
Figura 4	Frecuencia de la dimensión Habitabilidad	21
Figura 5	Frecuencia de la dimensión Accesibilidad	22
Figura 6	Frecuencia de la dimensión Seguridad	23
Figura 7	Frecuencia de la variable Calidad de servicio educativo	24
Figura 8	Frecuencia de la dimensión Confiabilidad	25
Figura 9	Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	26
Figura 10	Frecuencia de la dimensión Empatía	27
Figura 11	Frecuencia de la dimensión Tangibilidad	28
Figura 12	Tabla cruzada Infraestructura arquitectónica y Calidad de servicio educativo	29
Figura 13	Tabla cruzada Confort y Calidad de servicio educativo	30
Figura 14	Tabla cruzada Habitabilidad y Calidad de servicio educativo	31
Figura 15	Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de servicio educativo	32
Figura 16	Tabla cruzada Seguridad y Calidad de servicio educativo	33

## Resumen

La indagación se basó en examinar las variables, infraestructura educativa y calidad del servicio educativo. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la infraestructura arquitectónica y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública, Chorrillos - 2022. La investigación se realizó en base al método de estudio fue hipotético deductivo enfoque descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La información fue recogida empleando técnicas de campo como la observación de las categorías del estudio, y entrevistas a los padres de familia, su población fue de 148 y la muestra de 107 padres de familia, el instrumento empleado fue el cuestionario, se consideró para la variable infraestructura arquitectura 31 preguntas y para calidad educativa 20 preguntas, la validez de los instrumentos se efectuó a través del entendimiento de 3 expertos; A partir del análisis de los resultados se logró determinar que la relación de las variables infraestructura arquitectónica y calidad del servicio educativo de la institución educativa en Chorrillos debido a los valores obtenidos Rho de Spearman fue de 546, del valor de la sig.(bilateral ) fue de 000 y este dato es menor al parámetro ( $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Infraestructura arquitectónica, calidad de servicio, educación

## **Abstract**

The inquiry was based on examining the variables, educational infrastructure and quality of the educational service. The objective was to determine the relationship between the architectural infrastructure and the quality of educational service in a public educational institution, Chorrillos - 2022. The research was conducted based on the study method was hypothetical deductive correlational descriptive approach, non-experimental cross-sectional design. The information was collected using field techniques such as the observation of the study categories, and interviews with parents, its population was 148 and the sample of 107 parents, the instrument used was the questionnaire, it was considered for the variable infrastructure architecture 31 questions and for educational quality 20 questions, the validity of the instruments was carried out through the understanding of 3 experts; From the analysis of the results, it will be determined that the relationship of the variables architectural infrastructure and quality of the educational service of the educational institution in Chorrillos due to the values obtained Spearman's Rho was 546, the value of the sig. (bilateral) was 000 and this data is less than the parameter ( $p < 0.05$ ),

**Keywords:** Architectural infrastructure, quality of service, education

## I. INTRODUCCIÓN

Se observó que existe una problemática latente a nivel mundial en cuanto a servicio educativo de calidad, siendo los factores diversos, entre los cuales se encuentra la infraestructura arquitectónica de las Instituciones educativas, generando brechas entre la población estudiantil. Lo expuesto se corrobora con el estudio realizado los índices más altos están en los países de Centroamérica, con la excepción de la república de Costa Rica, se establece una relación entre infraestructura y rendimiento escolar. Para propiciar un aprendizaje es importante considerar la calidad del ámbito (Unesco, 2017).

Estos resultados no son lejanos a nuestra realidad nacional, una de las brechas que bordea la educación es la infraestructura arquitectónica, 76 % de escuelas en el Perú debe ser reforzado estructuralmente o demolido, este es un grave problema que impacta directamente en el proceso de aprendizaje en nuestro país. (Giese, 2022).

A nivel regional, 11 de las escuelas supervisadas de Lima Metropolitana se evidencian problemas con los cercos perimétricos, que presentan grieta y falta de columnas, lo cual no brinda protección a los estudiantes de las I.E. (Portal defensoría del pueblo 2022). Se sabe que 20% de locales en la región Lima está en pésimas condiciones, Esta situación impide el normal desarrollo educativo de los educandos en todo el territorio nacional” (Huerta, 2022).

En el distrito de Chorrillos, se evidencia que existen escuelas que no con infraestructura no adecuada para el desarrollo infantil, algunas escuelas de Chorrillos, presentan problemas de infraestructura, como, por ejemplo, espacios limitados, no cuenta con infraestructura deportiva, no dispone de accesibilidad para personas discapacitadas (Ministerio de educación, 2022)

Esta problemática afirma que se debe concebir a la infraestructura arquitectónica como mediador de una educación de calidad, acuñando en el currículo. Propiciando comunicación entre los docentes y quienes diseñan las escuelas (Toranzo, 2009). Se debe de tomar en cuenta que existen fuentes sobre los espacios escolares como la de (Hunter 2005), determinan que Los espacios escolares necesitan variedad de materiales educativos e iluminación. Deben

propiciar espacios para equipos de trabajo, así como espacios donde se considere la necesidad del niño. Los espacios y mobiliario en escuela deben ser diseñados para propiciar autonomía, donde sean capaces de regular conductas donde propicie la creatividad.

De acuerdo a la situación de contexto descrita, se plantea la problemática de la investigación, formulándose el problema general ¿Qué relación existe entre la infraestructura arquitectónica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chorrillos 2022? Del mismo los problemas específicos 1) ¿Qué relación existe entre el confort y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022? 2) ¿Qué relación existente entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022, 3) ¿Qué relación existente entre la accesibilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022, 4) ¿Qué relación existente entre la seguridad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022?

En referencia a la justificación de estudio se detalla, el tratamiento de la producción se justifica en la teoría de Toranzo, (2009) quien indicó que en el CENEB no se contempla el uso de los espacios educativos para las mejoras de las prácticas pedagógicas. un factor importante sería la considerar las características de los educandos en el planeamiento arquitectónico. El objetivo estratégico muestra la necesidad de garantizar el buen desempeño y la buena salud en el 100% de establecimientos educativos para los educandos tengan igualdad de condiciones para ampliar su educación.

El arquitecto Hertz Berger planteó una metodología, la cual se enfoca en la pedagogía de Montessori, donde la diversión y la comunicación interpersonal son factores usados por el especialista, y años después fueron reemprendidos por las escuelas de Reggio Emilia (Cabanellas et al., 2005). Así mismo, confirma que un ambiente de aprendizaje es el entorno somático y emocional de relación lo que evidencia la necesidad de considerar en las escuelas promoviendo un ambiente de Donde los educandos se desenvuelven (Herrera, 2006).

Está comprobado que tener escuelas con infraestructura adecuada logran productos académicos favorables, una infraestructura educativa con espacios pertinentes hace posible que los estudiantes de zonas remotas tengan igualdad de oportunidades, propiciando el interés de la comunidad educativa a una calidad de aprendizaje, por esta razón las el cierre de esta brecha educativa tienen un papel importante para dar solución a la las mejoras de rendimiento académico (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018).

La justificación social que se considera para elegir este tema es aportar con la comunidad dando a conocer las deficiencias de infraestructura arquitectónica siendo ella un obstáculo al servicio educativo de calidad.

La meta del presente trabajo es Determinar la relación que existe entre la infraestructura arquitectónica y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022 Por ende, los Objetivos. específicos fueron 1) Determinar la relación que existe entre el confort y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022, 2) Determinar la relación que existe entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022 ,3) Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022, 4) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022.

En lo atinente a Baena (2017) comentó que es una posible alternativa de solución a la pregunta planteada en la investigación; por ello, es una moción del momento que confirma, se sabe que, la hipótesis es el organismo de control y lineamiento en la investigación, dado que genera posibles respuestas a los problemas planteados (Espinoza y Toscano, 2015).

Es por ello que presento las, hipótesis general, 1) La infraestructura arquitectónica se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa pública del distrito de Chorrillos – 2022. Y como hipótesis específicas: El confort se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022. 2) La habitabilidad se relaciona con la

calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022. 3) La accesibilidad se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022. 4) La seguridad se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Como Antecedentes nacionales se tuvo a Huamani (2020) tesis que analizó componentes que viabilizaron para el perfeccionamiento de la condición de prestación formativa en una I.E.P.I. Objetivo explicar los cambios que generan una experiencia concreta resulta de la publicación se encuentra que los factores asociados a la calidad educativa. Se reconocen seis factores determinantes: las evocaciones de cuando eras pequeño, el acompañamiento del profesional, el ingenio humano, el sentirse parte de una comunidad, la gestión del Estado., actúa como estilo de un régimen en el que se establecen correlación duradera.

Así mismo, Poma (2020) detectó que hay elementos que perjudica al servicio educativo, el contexto deben ser características primordiales a considerarse en los espacios estudiantiles de los estudiantes. El objeto de la tesis es diseñar una infraestructura de formación básica que implemente los tres niveles de educación, creando lazos con los espacios que motiven a los niños a desarrollar sus capacidades, la metodología es de tipo cuantitativa, se concluye anunciando que la infraestructura arquitectónica, debe brindar espacios que cumplen los estereotipos para una enseñanza de calidad.

Caballero (2020) realizó un trabajo de investigación teniendo como finalidad determinar las estrategias arquitectónicas sostenibles, con el fin de realizar mejoras en aquellos espacios que tienen las escuelas, esto se debe a que los lugares educativos no reúnen con las condiciones arquitectónicas necesarias para ofrecer el buen confort. La investigación es descriptivo correlacional, por ende, se realizaron encuestas en la población educativa, fichas de observación y entrevistas a expertos en el campo de la arquitectura y educación con el propósito de identificar las estrategias Arquitectónicas para potenciar los espacios de la I.E., después de recopilar, organizar los resultados, concluye que la I. E. Muestra espacios educativo en condiciones arquitectónicas deficientes.

Castillo (2017) realizó un trabajo de investigación respecto a la Infraestructura Arquitectónica para instituciones educativas públicas, el objetivo general fue establecer un proyecto de infraestructura arquitectónica con

características sustentables para el espacio educativo. La investigación realizada es descriptiva. Infraestructura y espacio de un local de educación básica entre la población de alto puno, la herramienta utilizada es la encuesta. La tesis tiene un camino 100 personas en alto bono y veinte Instituciones de educación secundaria. El investigador concluyó que existe en las características del diseño del espacio escolar la correlación entre sí, logrando que los educandos desarrollen el aspecto intelectual, permitiendo a los maestros tener un mejor camino en el espacio y considerando los materiales de construcción térmicos, como la máquina o Adobe, logrando así, agregar estándares arquitectónicos fuertes como teatros y ventanas para la mejora de la educación.

Núñez (2019) trabajo que resulta de modelo básico, nivel descriptivo El objetivo fue comprobar si en su centro existe la calidad de la educativa, el despliegue fue dada por la totalidad de docentes de la I.E. Para cotejar confrontar se adjudica la herramienta del cuestionario, técnica de la encuesta de la variable calidad educativa. Llegando a la conclusión que se percibe que el 70,15% de los pedagogos tienen una apreciación buena en cuanto de la calidad educativa, el 29,85% detalla que es regular el nivel de cualidad I.E.

Dentro de los antecedentes internacionales se tuvo a Quesada (2019) el objeto fue realizar la valoración del estado en el que se encuentran las instalaciones del salón de clases y analizar los impactos sociales y emocionales de los estudiantes para mejorar el aprendizaje. Los métodos de investigación utilizados fueron mixtos, de exploratorios y descriptivos. Para efecto del estudio, se analizaron 33 escuelas y colegios públicos. Los instrumentos utilizados dieron como resultados que la infraestructura de las escuelas juega un rol importante en la educación por ello las autoridades deben procurar aminorar esta brecha educativa.

Aman (2017) en su publicación, determina que la educación debe ser sostenible debe fomentar modelos pedagógicos participativos en los que se propugna la motivación y la independencia de los estudiantes a través del logro del pensamiento crítico, basado en los valores de la sostenibilidad. por ello debemos, introducir cambios en los métodos de enseñanza existentes. ¿Puede un espacio arquitectónico ser un compañero positivo de la EDS? El objetivo de

este trabajo es identificar perspectivas de diseño de un espacio educacional. de respuesta del modelo pedagógico apropiado para la EDS. método. El estudio utilizó un método inductivo que trabaja con una herramienta analítica específica, la crítica poética de la arquitectura y el análisis entre los sistemas que componen el espacio. De esta forma, se pueden identificar relaciones convergentes y divergentes entre los estilos educativos y la calidad espacial. Tres colegios internacionales aplican un modelo pedagógico que incluye valores y estándares de EDS como referentes. Estos centros fueron construidos durante la década 2005-2014, período que establece las metas de la UNESCO para el desarrollo sostenible de la educación. El artículo da como resultado que existe una interacción entre el modelo pedagógico y el espacio educativo. Estos hallazgos apuntan a la necesidad de renovar la normativa estatal vigente sobre la arquitectura de las escuelas públicas para poder implementar modelos pedagógicos que propicien niños creadores, inventores, descubridores.

Bordón (2016) publicó que existe un interés creciente en crear espacios de aprendizaje que se adecuen a las experiencias de aprendizaje la interacción con los espacios construidos propicias formas de pensar, sentir, actuar y la felicidad que esto trae. Respondiendo a las preguntas: ¿Pueden los niños, con la ayuda de profesores y técnicos, diseñar espacios que coincidan con las contribuciones de la neuro ingeniería, la ciencia y otros espacios relacionados sin siquiera conocerlos explícitamente? Por otro lado, ¿es suficiente la investigación participativa guiada por una metodología de aprendizaje basada en proyectos? ¿Puede el diseño acústico informar los procedimientos y resultados de la investigación? Se ha adoptado una metodología participativa basada en la investigación, que reúne una amplia gama de evidencias que permiten clasificar los datos del proceso resultante: fotos, videos, entrevistas, fuentes escritas y digitales. La capacidad de los equipos para diseñar, construir y usar el espacio de manera efectiva se valida en función de la experiencia de aprendizaje,

Hurtado y Sánchez (2018) su objeto fue determinar la utilidad de la prestación y la que los clientes sientan placer a la hora de ser atendidos. El desarrollo se combinó con métodos teóricos y experimentales, así como con un enfoque cuantitativo. un diseño de estudio exploratorio, descriptivo y correlativo;

estudio poblacional, diseño exploratorio, descripción y correlación; La población de estudio es de 43 empleados. Este estudio se enfoca en analizar el placer de los clientes de las I.E.B.R. con respecto a la calidad de los servicios que estas instituciones brindan con el fin de diagnosticar el servicio educativo que brindan de la provincia de Tungurahua. La técnica utilizada es una encuesta instrumental (cuestionario) que consta de 23 ítems. Los resultados relacionados con el modelo estadístico del coeficiente de Pearson son: la prueba - la ocurrencia del talento (0,616), la división del talento - el indicador (880), el indicador - seguimiento (0,587) y el seguimiento - satisfacción (0.421), mostrando la relación entre variables. Por ello recomendamos establecer lineamientos uniformes para brindar educación de calidad.

Nuri (2021) en su publicación mencionó que es pertinente confortar los vínculos entre las instituciones educativas, Mejorando la capacidad de innovación y emprendimiento. El impacto positivo del entorno físico en los aprendizajes entiende al edificio escolar no como un contenedor neutral o pasivo, sino como un agente activo, que modela la experiencia escolar y promueve e incluso impulsa el proceso de adquirir conocimientos. La distribución del acceso a escuelas en una ciudad puede ser valorada como un indicador de justicia espacial y equidad social. la infraestructura educativa, a nivel urbano, contribuye a mejorar el acceso a las oportunidades la escuela, como parte de los bienes públicos planificados y diseñados con una visión contextual amplia, puede convertirse en una centralidad o experiencias regionales condicionantes espacios, áreas relaciones funcionales estrategias de intervención diseño nuevas oportunidades, contribuyendo con un país justo a partir de políticas públicas coordinadas que precisas proveer de infraestructura básica y servicios.

De Gregory (2017) en busca de factores de aprendizaje, factores que puedan influir en el aprendizaje e involucrar a educadores y arquitectos en un discurso colaborativo, el estudio aborda lo siguiente: a) revisar la literatura vinculadas con la educación, la arquitectura escolar y la psicología ambiental; b) Entrevistas con arquitectos escolares y educadores; c) Estudios de casos de escuelas que ejemplifican enfoques distintivos para el diseño de ambientes de aprendizaje. Entre los hallazgos, la tesis identifica tres factores de aprendizaje: la organización del aula, las tecnologías de aprendizaje y el clima escolar, como

componentes de un marco conceptual que podría promover un lenguaje común entre educadores y arquitectos. En general, la tesis confirma la importancia de un enfoque ambiental y avanzar para redefinir el discurso sobre la arquitectura escolar, al sugerir una investigación interdisciplinaria relacionada con los hallazgos, como una estrategia para avanzar en la cognición y el conocimiento compartido de entornos de aprendizaje efectivos.

En cuanto a la variable: Infraestructura Arquitectónica Minedu (2017) sostuvo como el requisito a cumplir en el perímetro total, para que los usuarios incluyendo las que tienen capacidades diversas, hagan uso del local, prevaleciendo la autonomía y seguridad, sin restricción de movilidad, dando paso a la integración social. Usando como referente las normas del diseño universal, con ajustes según las exigencias de contexto. Para la investigación se consideran las dimensiones propuestas por Minedu -2017: Confort, habitualidad, accesibilidad y seguridad

Principi di Architettura Civile (1781) refirió que la arquitectura, vinculo del desarrollo de toda sociedad civil, la que promueve el sistema económico en beneficio del estado y de la libertad de los ciudadanos. Asimismo, Taut (1919) el hombre es la responsabilidad de la Arquitectura, cuyo "fin artístico" sacia sus demandas en una forma artística.

Dentro de las dimensiones de la variable infraestructura arquitectónica encontramos las siguientes:

Dimensión 1: Confort, situación del estado ideal del alumno en donde ninguna distracción perturbe mental o físicamente a los usuarios, dentro del ambiente. Se considera confort lumínico, acústico, térmico (Minedu, 2017). Situación de comodidad y bienestar en arquitectura, refiere a las circunstancias ambientales que propician seguridad, tranquilidad y descanso a los estudiantes (Firenze, 2022).

Dimensión 2: Habitabilidad, cualidad del espacio y confort para las edificaciones de las escuelas Minedu (2015) lo definió como el espacio que posee como característica principal permitir habitar en ella, en la cual la infraestructura cuenta con espacio de calidad (Moreno 2018). La habitabilidad se

asienta en aspectos diversos más allá de los elementos arquitectónicos no necesariamente en un espacio físico. (Arquine ,2014)

Sobre la dimensión 3: Accesibilidad, señala la particularidad de cada ambiente con las cuales se hace necesario proveer los espacios educativos, para afianzar los requisitos indispensables de accesibilidad, debe considerarse de carácter obligatorio accesibilidad sin excepción a los espacios interior y exterior, a través de rampas el, diseño del local escolar se ciñe a la norma vigente. (Minedu, 2017). Definió, como la condición que permite movilizarse en diversos lugares de la comunidad en condiciones de igualdad, implica la evacuación de forma segura (Huerta, 2007).

Conservar el medio que nos rodea, considerando las necesidades, capacidades, circunstancia de los habitantes de cualquier edad, Un paraje consecuente con los principios de la accesibilidad universal es aquel que facilite el progreso estabilidad y autonomía en el uso (Junca, 2005).

Sobre la dimensión 4: Seguridad, significa preservar la libertad fundamental, aquellas que son esenciales para la vida utilizando proceso que se basan en las aspiraciones de las personas aportando fundamentos para la supervivencia (Comisión de Seguridad e Higiene, 2004). Hablar de seguridad, como un nivel de vida donde cohesión, paz social, equidad, que para lograr una seguridad es necesario el trabajo en equipo donde la comunidad educativa se asocien asumiendo e compromiso del sostenimiento de los locales educativos (Minedu, 2017) La adquisición de habilidades refiere trabajar contenidos y entorno de enseñanza, se trata de atender tanto las condiciones de las instalaciones y equipo como los procedimientos para que los centros educativos sean lugares ejemplares en torno a seguridad (Ocha ,2013).

En cuanto la Variable 02: Calidad de los servicios educativos, es definida como el camino que se recorre de mejora permanente es un cambio significativo de forma de pensar e interactuar, hablar de calidad implica hacer las cosas bien a la primera, una forma de obtener resultados medibles, incorporar un metódico régimen de la educación (Senlle y Gutiérrez, 2005). Asimismo, es un proceso

formativo que tiene como propósito preparar al educando para que pueda desempeñarse de manera funcional en la sociedad (Euro innova, 2020)

La calidad educativa: propone contribuir el proceso enseñanza y aprendizaje, el funcionamiento escolar, y el sistema educativo para la comunidad educativa, hace posible la creación de un sistema propio de reglas y sanciones de acuerdo con organismos nacionales e internacionales y requiere que se reúnan las evidencias para los estándares e indicadores determinados por dichos organismos.

Para las dimensiones de la variable 2 calidades de los servicios educativos se tomaron las dimensiones de (Senlle & Gutiérrez, 2005):

Para la dimensión 1: Confiabilidad, determina la capacidad de no fallar durante el tiempo previsto para el funcionamiento, bajo las condiciones estructuradas definidas (González, 2018) es el valor absoluto, es la convicción individuos de la confianza y valoración de una persona (Cortes, 2010).

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta, expresa que es la suma de disposición que ponen los prestadores de servicios en satisfacer una demanda (Lloréns, 1995). La capacidad de respuesta donde existe satisfacción oportuna de los actores, actitud adecuada para suministrar el servicio oportuno; los enlaces con ella y la viabilidad de lograrlo (Duque 2005).

Dimensión 3: Empatía, Capacidad de comprender las emociones no supone estar de acuerdo con el interlocutor, referida a la escucha activa (Anguis, 2017). Capacidad para ofrecer un servicio ideal. Requiere un firme compromiso con el cliente, conociendo la intimación considerando la cortesía y seguridad (Duque, 2005).

Dimensión 4: Tangibilidad, Señala que es el aspecto físico, apariencia del material, equipo de personal y recursos para una adecuada comunicación en el servicio de calidad por parte de institución. En la tangibilidad se considera todo lo referente a la infraestructura, equipamientos y participantes inmersos en brindar servicios de calidad a nivel institucional (Alfonso y Curahua 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Tipo básico, este conocimiento científico amplía el conocimiento dado que busca el perfeccionamiento (Sánchez y Reyes 2015); asimismo afirmaron que esta es considerada también como pura, buscando la perfección de la ciencia y la ampliación del conocimiento teórico.

El enfoque utilizado fue el cuantitativo debido a que tiene como fin procesar los datos estadísticamente para obtener resultados (Hernández y Mendoza, 2018)

##### 3.1.2. Diseño de investigación

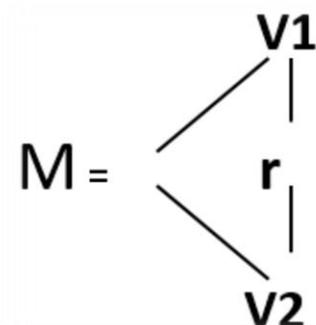
Diseño no experimental para mencionaron que este tipo de estudios no experimentales, sus variables no padecen de manipulación alguna, solamente se observan y se analizan, pudiendo ser de corte longitudinal o transaccional.

Los estudios correlacionales son aquellos que buscan la asociación entre sus variables en su estado natural y la estadística es utilizada para la búsqueda constante de resultados (Hernández y Mendoza, 2018; Hernández et al., 2014)..

El esquema del diseño es el siguiente:

**Figura 1**

*Esquema de investigación correlacional*



En donde:

M: Los padres de familia de la I.E.P. en chorrillos.

V<sub>1</sub>: Infraestructura Arquitectónica.

V<sub>2</sub>: Calidad de los servicios educativos.

R: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable1:**

La infraestructura arquitectónica es un conjunto de servicios. Hablar de zona escolar nos referimos a lo material de los edificios y a las ideas construidos por los entes en relación a espacialidad. El conjunto de estructuras y servicios que permiten a la escuela realizar su trabajo, así como desarrollar las operaciones del día a día de la institución (García 2007).

#### **Definición Operacional**

La variable infraestructura arquitectónica, estuvo conformada por 4 dimensiones, de los cuales se extrajeron los indicadores y de ellos los ítems, plasmados en un cuestionario el cual incluyó 31 reactivos, el instrumento posee una escala de medición Likert, el cual tiene 4 dimensiones. Confort, Habitualidad, Accesibilidad, Seguridad

#### **Variable 2:**

Calidad del servicio educativo, la calidad un conjunto de requisitos que deben ejecutarse y medirse objetivamente (Senlle y Gutiérrez,2005). Poner en práctica la calidad es insertar medidas positivas propiciando, logro de eficacia en la inducción de los educandos, crear en los alumnos la idoneidad, para el débito en una sociedad. es importante para que esto sea concebible

#### **Definición operacional**

La variable calidad del servicio educativo estuvo compuesta por 4 dimensiones, de los cuales se extrajo los reactivos y luego los ítems plasmados en un cuestionario el cual incluye 20 preguntas, el instrumento pertenece a una escala

de medición Likert, las cuales se validan a través de sus 4 dimensiones. Confiabilidad, capacidad de respuesta empatía, tangibilidad los datos obtenidos fueron trabajados en Kolmogórov-Smirnov.

### **3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población estuvo representada por 148 padres de familia. Para Hernández y Mendoza (2018) la población, es el grupo de individuos que se encuentran en el espacio y pueden sufrir variaciones con el correr del tiempo. Este es un elemento indispensable para obtener información;

#### **Criterios de inclusión**

Dentro de los criterios de inclusión se considero ser padre de familia del nivel inicial perteneciente a la institución educativa donde se realizó el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

Dentro de los criterios de exclusión se consideró no ser padre de familia del nivel inicial perteneciente a la institución educativa donde se realizó el estudio.

#### **La muestra**

La muestra fue de 107 padres de familia de los estudiantes del II del nivel inicial. Según Hernández (2014) la muestra es un fragmento que representa la población. La muestra fue calculada haciendo uso de estos parámetros:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1-0,5) (136)}{(0,05)^2 (148-1) + (1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = 107.27$$

$$n = 107 \text{ Padres de familia}$$

## **Muestreo**

No probabilístico

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Para este trabajo se hizo uso de la técnica de investigación “Encuesta”. La pesquisa que según Carrasco (2013) es considerada la mejor técnica para el recojo de datos, debido a la utilidad, sencillez, objetividad y flexibilidad de los datos que de ella se obtienen. La técnica que se aplicó permitió recabar información valiosa. El mecanismo utilizado para la realización de este proyecto fue el cuestionario.

#### **Instrumento**

El cuestionario es un conjunto de preguntas realizadas mediante la técnica de la encuesta, y es plasmada en una hoja de papel, con preguntas cerradas predeterminadas, con la finalidad de medirla (Palomino, 2019).

#### **Tabla 1: Ficha técnica de instrumento 1**

Nombre: Cuestionario para medir la variable Infraestructura Arquitectónica

Autora: Delia Alva Tamayo

Dimensiones: Confort, Habitualidad Accesibilidad y Seguridad

Baremos: Deficiente, Moderado y Apropiado

Ámbito de aplicación: Padres de familia de una institución educativa

Duración: 20 minutos

Numero de preguntas: 31

Escala: Ordinal

## **Tabla 2: Ficha técnica de instrumento 2**

Autor María Elena Hatachi Guiving año 2020

Adaptación: Zoila Rosa Salazar Santa Cruz

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: recolección de datos por medio de encuestas aplicadas a padres de familia

Población :107

Número de ítems :20

Aplicación: encuesta directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: El padre de familia seleccionará en cada ítem según lo que estime.

### **Validez**

La validez se refiere a la revisión sistemática de los expertos en el tema, del cuestionario realizado o adaptado, los validadores harán una revisión y realizarán una validación de contenido, de criterio y de constructo.

### **Tabla 1**

#### *Relación de Validadores*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>	<b>Validador</b>
<b>Grado Académico</b>		<b>Grado Académico</b>
Ledesma Cuadros Mildred Jénica	Doctora	Aplicable
Díaz Dumont Jorge Rafael	Doctor	Aplicable
Sánchez Díaz Sebastián	Doctor	Aplicable

## Tabla 2

*Confiabilidad cuestionario de infraestructura arquitectónica educativa*

### Estadísticas de fiabilidad

K-R 20	N de elementos
,827	22

La confiabilidad para la variable infraestructura arquitectónica fue de: 0.827 siendo el grado de confiabilidad buena (Frías, 2021).

## Tabla 3

*Confiabilidad cuestionario de Calidad de los Servicios educativos*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

*Fuente: Elaboración Propia*

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 da muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es buena (Frías, 2021).

### 3.5. Procedimientos

Se asignaron dos cuestionarios, luego se ordenó la información la información mediante una hoja de cálculo Excel y el programa SPSS V. 24, lo que dio lugar a construir tablas y datos de acuerdo a los niveles y periodos especificados comparando las hipótesis, y establecer correlación en el primer caso.

### 3.6. Método de análisis de datos

Las variables han sido analizadas estadísticamente, utilizando el software SPSS V. 24, con porcentajes en tablas y figuras para mostrar la organización de los datos, para la localización de la escala de medición.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se respalda por su carácter auténtico, ya que es consecuencia de la ardua investigación basada en los lineamientos y normatividad que la universidad busca respaldar. La veracidad del documento, que evidencia la originalidad del mismo se sostiene mediante el documento generado por el programa turnitin en el cual se encuentra plasmado que la información desarrollada es producto o creación directa del investigador.

para el desenvolvimiento cito al sistema APA an funcionado como directrices y cimientos para el desarrollo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

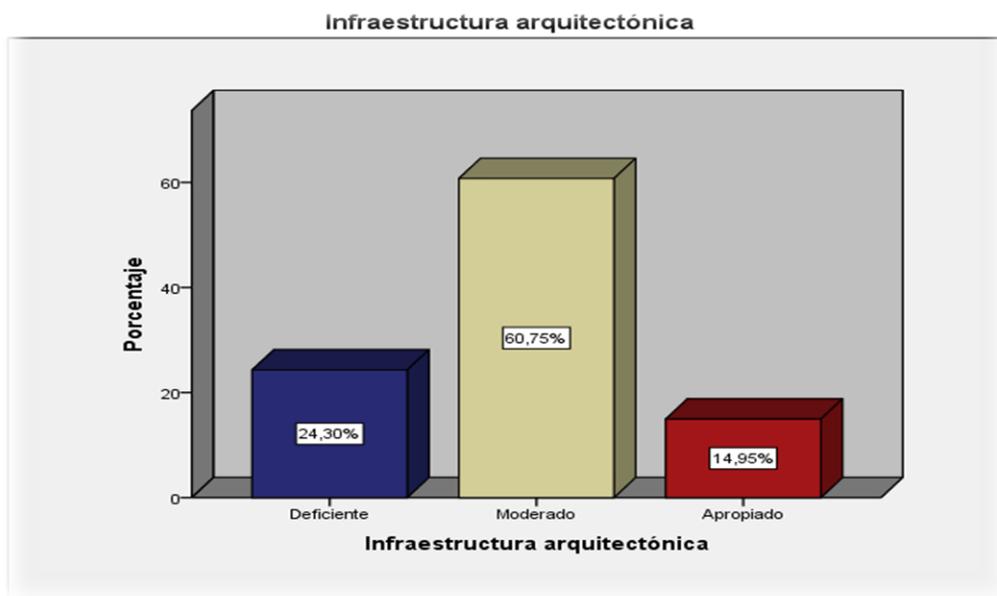
Tabla 4

*Frecuencia de la variable Infraestructura Arquitectónica*

Infraestructura arquitectónica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	24,3	24,3	24,3
	Moderado	65	60,7	60,7	85,0
	Apropiado	16	15,0	15,0	100,0
	Total	107	100,	100,	

Figura 2

*Frecuencia de la variable Infraestructura arquitectónica*



En la tabla 8, para la variable Infraestructura arquitectónica, se encuentra en un nivel deficiente en un 24.3%, moderado el 60.75%.

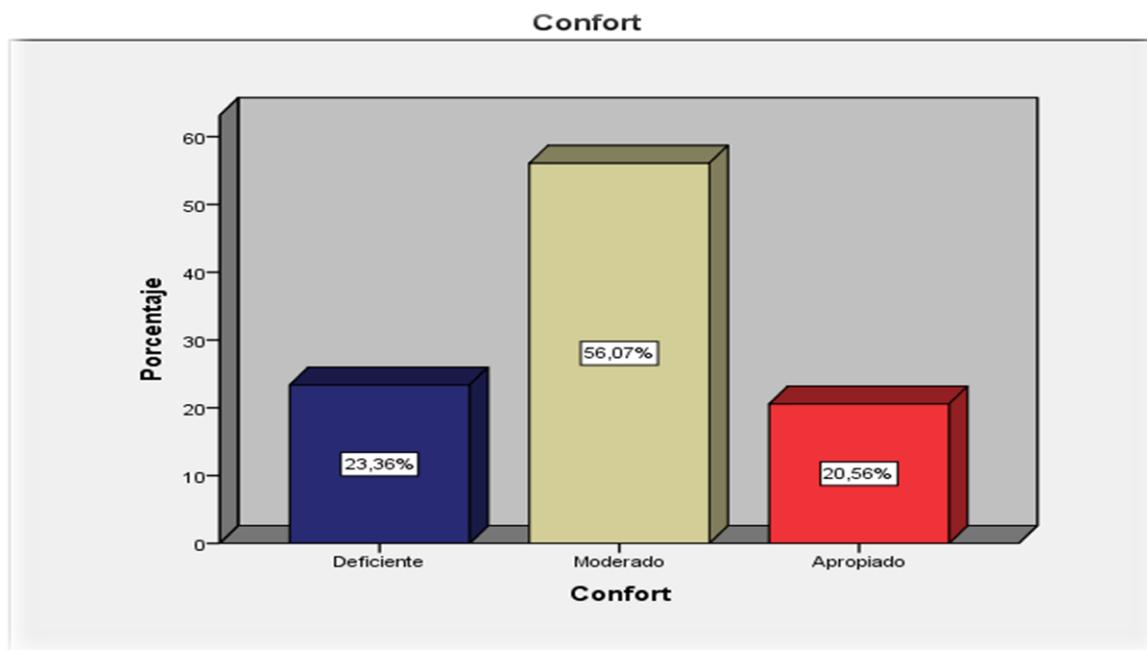
**Tabla 5**

*Frecuencia de la dimensión Confort*

<b>Confort</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	23,4	23,4	23,4
	Moderado	60	56,1	56,1	79,4
	Apropiado	22	20,6	20,6	100,
	Total	107	100,	100,0	

**Figura 3**

*Frecuencia de la dimensión Confort*



En la tabla 9, se evidencia para la D. Confort, refiere en un nivel deficiente en un 23.36%, moderado de 56.07%, y el 20.56% indicaron que es apropiado.

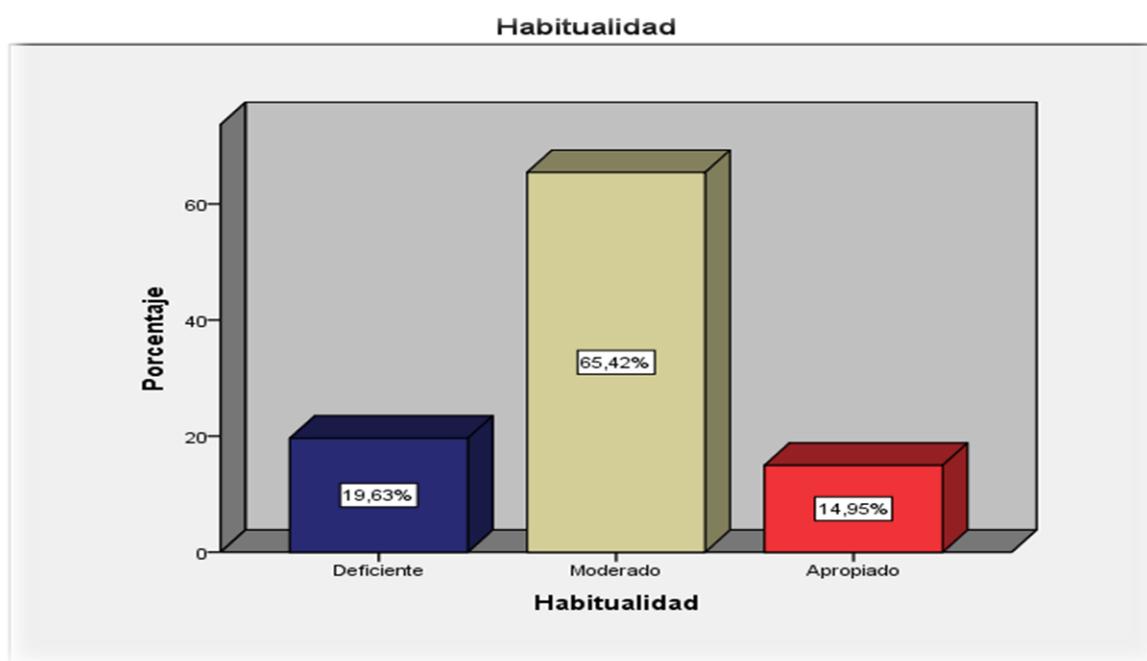
**Tabla 6**

*Frecuencia de la dimensión Habitualidad*

		<b>Habitualidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	19,6	19,6	19,6
	Moderado	70	65,4	65,4	85,
	Apropiado	16	15,0	15,0	100,
	Total	107	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Frecuencia de la dimensión Habitualidad*



En la tabla 10, se evidencia para la D. Habitabilidad, muestra en un nivel deficiente en un 19.63%, y además esta dimensión está en moderado de 65.42% y solo 14.95% indicaron que la habitabilidad es apropiado.

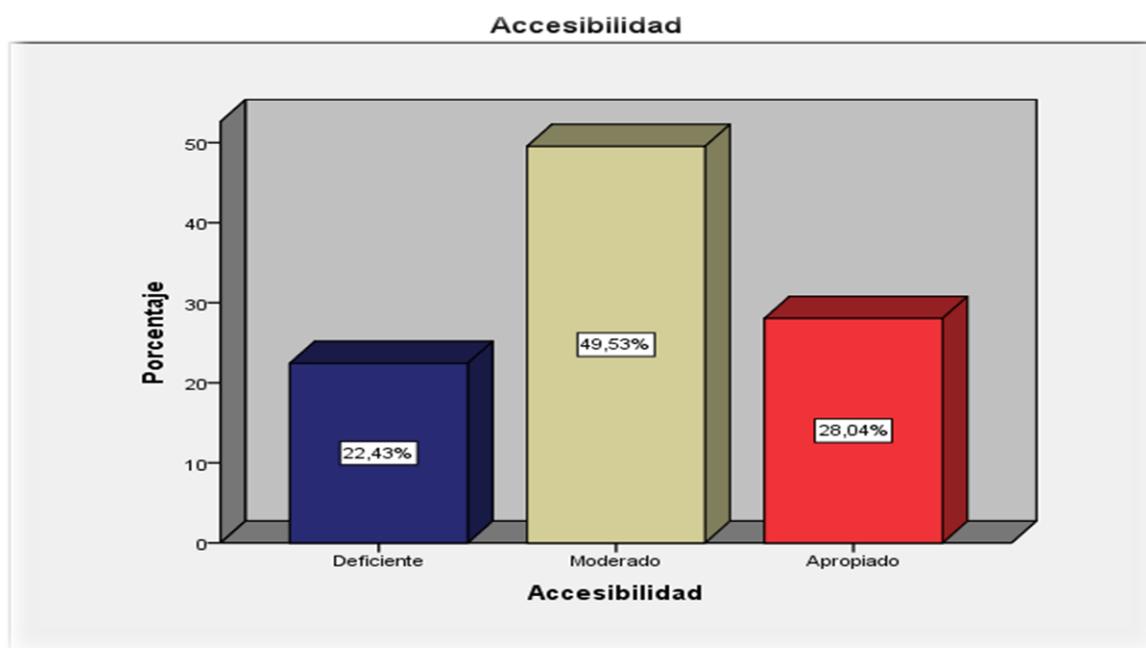
**Tabla 7**

*Frecuencia de la dimensión Accesibilidad*

		<b>Accesibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	22,4	22,4	22,4
	Moderado	53	49,5	49,5	72,0
	Apropiado	30	28,0	28,0	100,0
	Total	107	100,	100,	

**Figura 5**

*Frecuencia de la dimensión Accesibilidad*



En la tabla 11, se evidencia para la D. Accesibilidad, 22.43%, se encuentra en un nivel deficiente, moderado de 49.53% y solo 28.04% indicaron estar en apropiado.

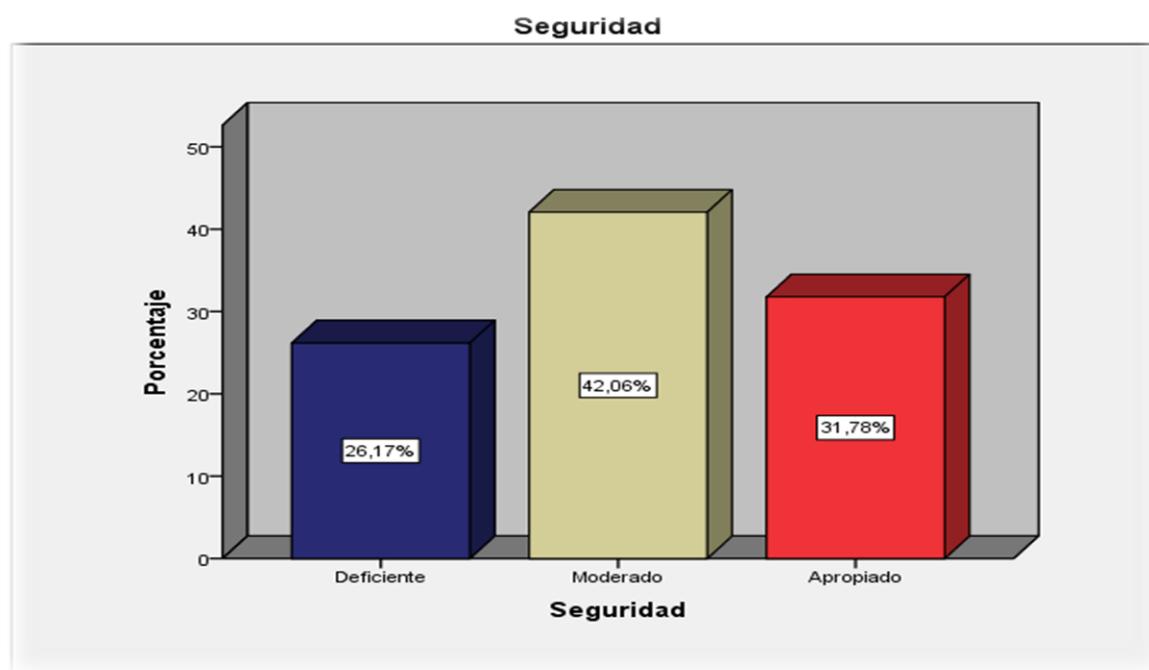
**Tabla 8**

*Frecuencia de la dimensión Seguridad*

		<b>Seguridad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	26,2	26,2	26,2
	Moderado	45	42,1	42,1	68,2
	Apropiado	34	31,8	31,8	100,0
	Total	107	100,	100,	

**Figura 6**

*Frecuencia de la dimensión Seguridad*



En la tabla de la D. Seguridad, denota, 26.17%, un nivel deficiente, 42.06% moderado y 31.78% apropiado.

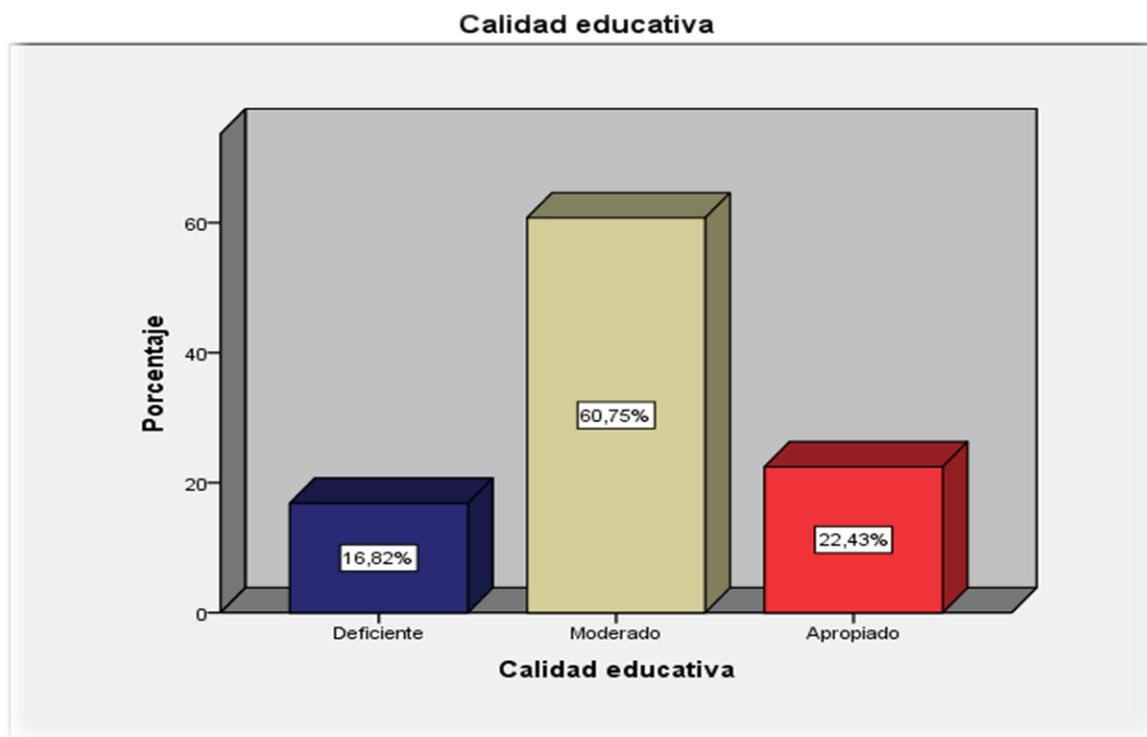
**Tabla 9**

*Frecuencia de la variable Calidad de servicio educativo*

<b>Calidad de servicio educativo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	16,8	16,8	16,8
	Moderado	65	60,7	60,7	77,6
	Apropiado	24	22,4	22,4	100,0
	Total	107	100,	100,	

**Figura 7**

*Frecuencia de la variable Calidad de servicio educativo*



En la tabla 13, la variable Calidad educativa, 16.82, % se encuentra en un nivel deficiente, 60.75%, moderado y 22.43%. apropiado.

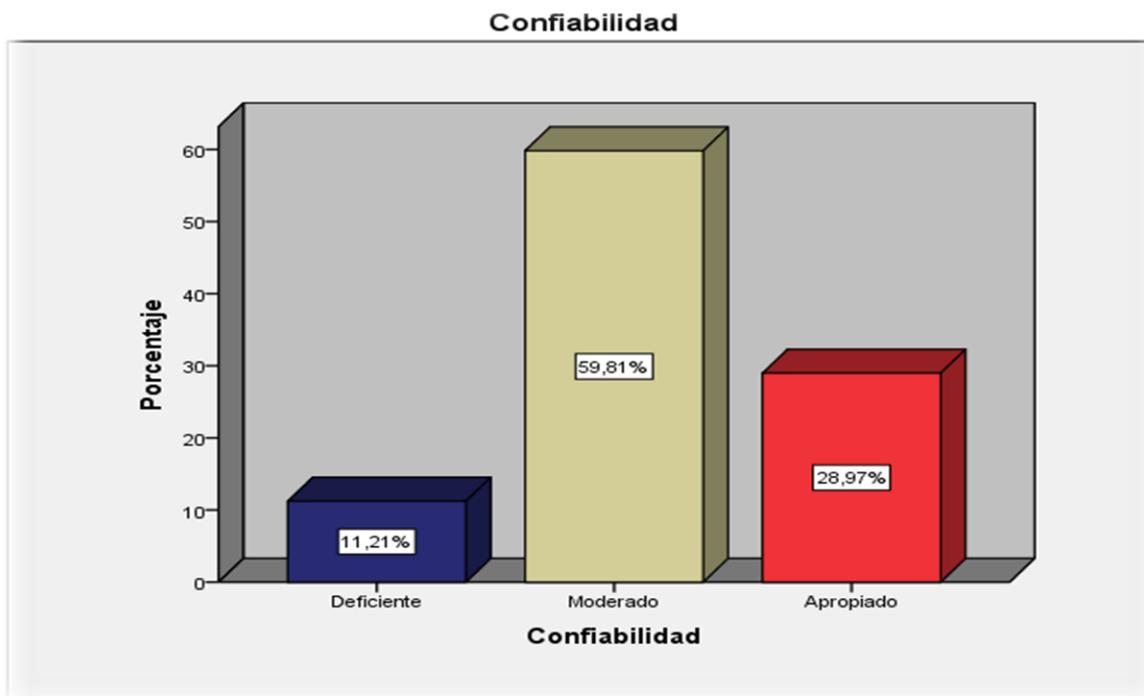
**Tabla 10**

*Frecuencia de la dimensión Confiabilidad*

<b>Confiabilidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	11,2	11,2	11,2
	Moderado	64	59,8	59,8	71,0
	Apropiado	31	29,0	29,0	100,0
	Total	107	100		

**Figura 8**

*Frecuencia de la dimensión Confiabilidad*



En la tabla 14, denota para la D. Confiabilidad, 11.21%, se encuentra en un nivel deficiente, 59.81% moderado y el 29.97% apropiado.

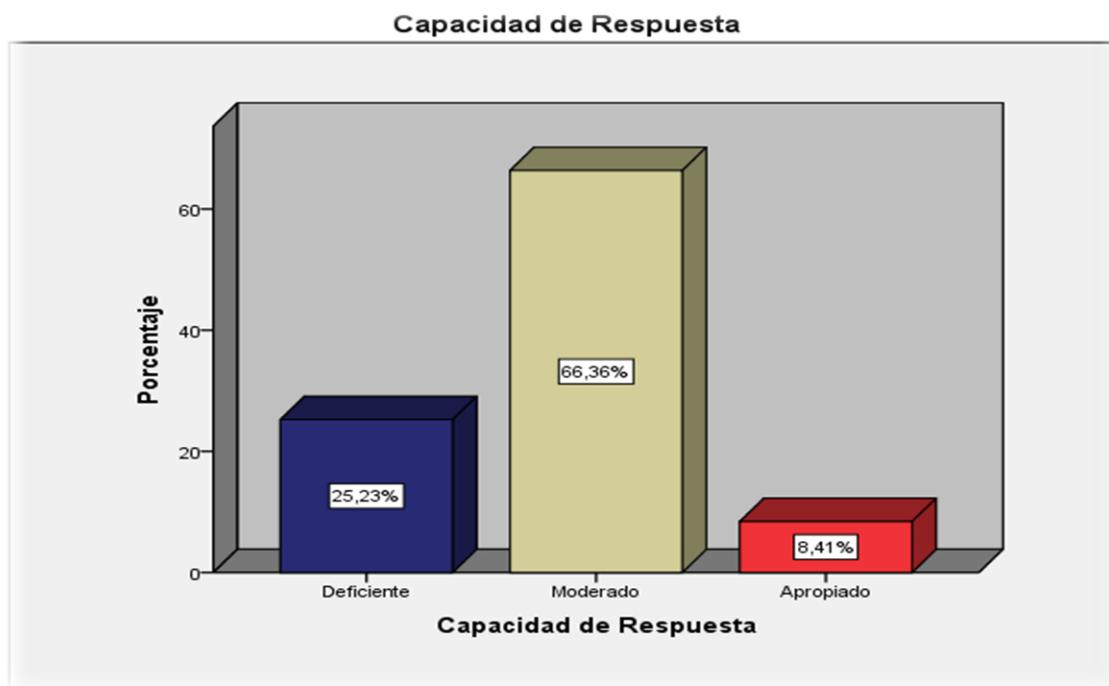
**Tabla 11**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta*

		<b>Capacidad de Respuesta</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27	25,2	25,2	25,2
	Moderado	71	66,4	66,4	91,6
	Apropiado	9	8,4	8,4	100
	Total	107	100,	100	

**Figura 9**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta*



En la tabla 15, se precisas para la D. Capacidad de Respuesta, se encuentra en un nivel deficiente 25.23%, moderado de 66.36% y 8.41% apropiado.

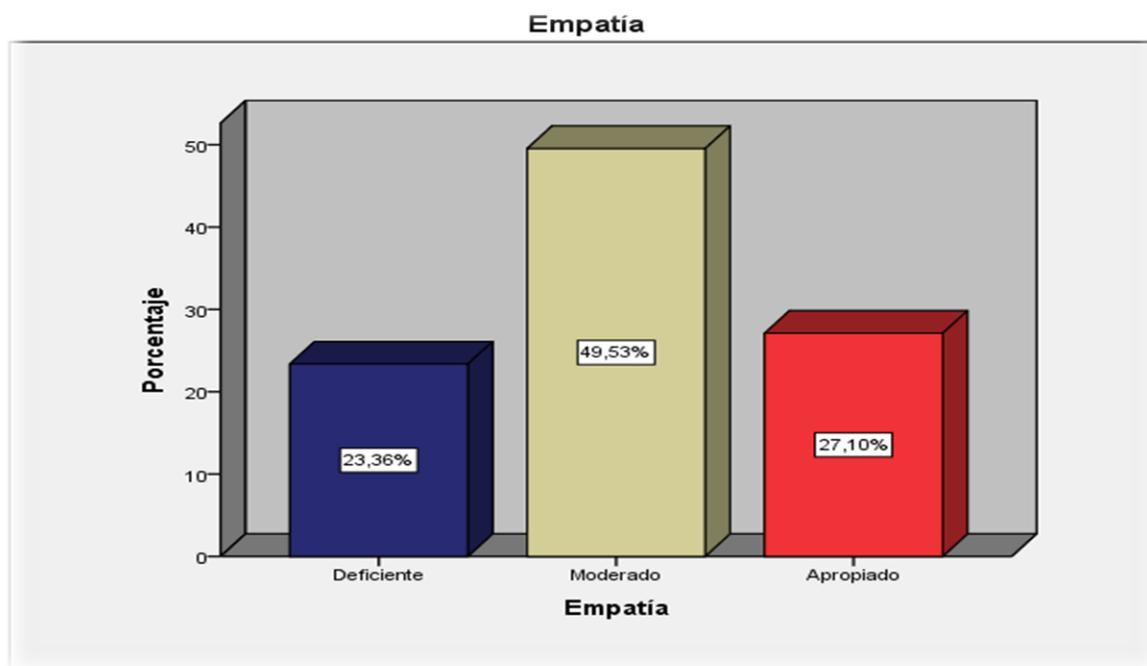
**Tabla 12**

*Frecuencia de la dimensión Empatía*

		<b>Empatía</b>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	25	23,4	23,4	23,4
	Moderado	53	49,5	49,5	72,9
	Apropiado	29	27,1	27,1	100,0
	Total	107	100,	100,	

**Figura 10**

*Frecuencia de la dimensión Empatía*



En la tabla 16, para la D. Empatía, refiere en un nivel deficiente en un 23.36%, moderado de 49.53%, solo el 27.1% están en un nivel apropiado.

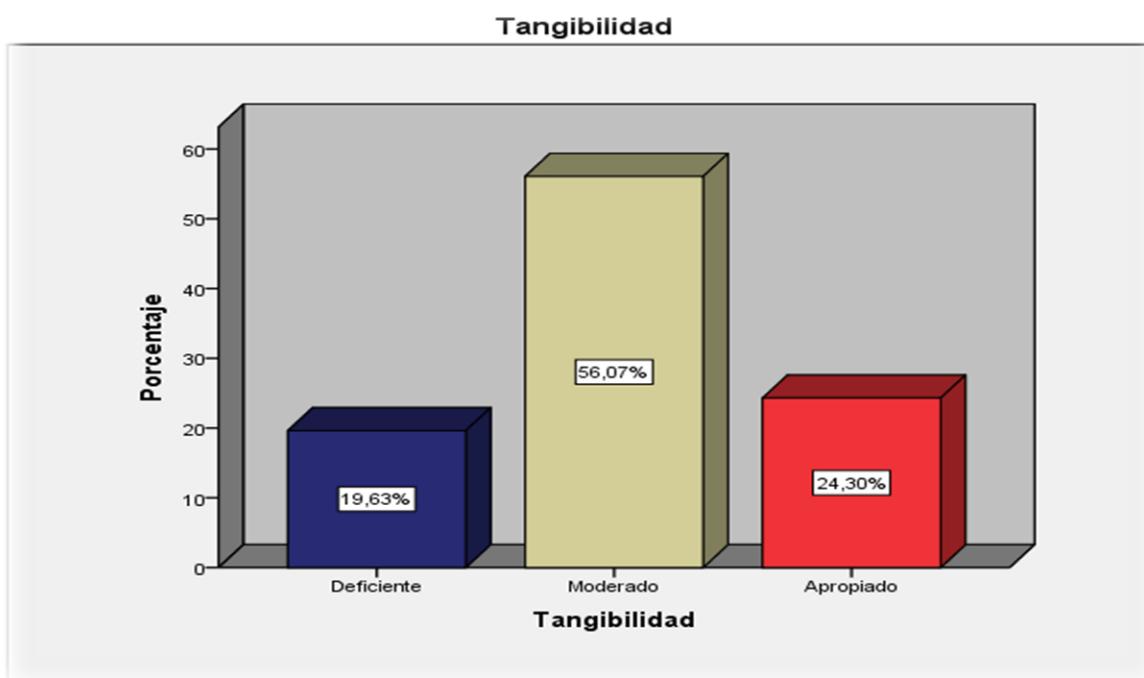
**Tabla 13**

*Frecuencia de la dimensión Tangibilidad*

		<b>Tangibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	19,6	19,6	19,6
	Moderado	60	56,1	56,1	75,7
	Apropiado	26	24,3	24,3	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Frecuencia de la dimensión Tangibilidad*



En la tabla 17, muestra la D. Tangibilidad, 19.63%, en un nivel deficiente y 56.07%, está en moderado, 24.3% indicaron que está en un nivel apropiado.

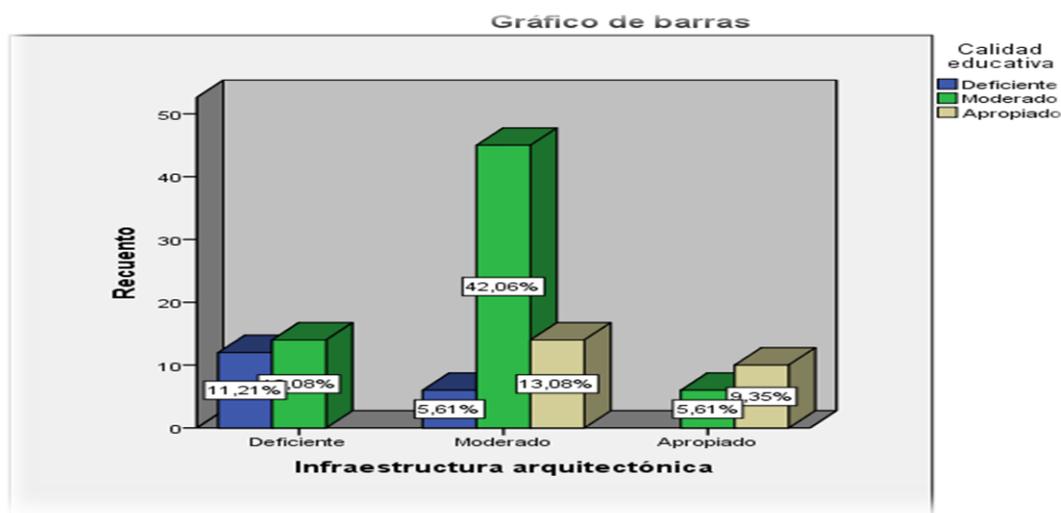
**Tabla 14**

*Tabla cruzada Infraestructura arquitectónica y Calidad de servicio educativo*

		Calidad educativa			Total	
		Deficiente.	Moderado	Apropiado		
Infraestructura arquitectónica	Deficiente	Recuento	12	14	0	26
		% del total	11,2%	13,1%	0,0%	24,3%
	Moderado	Recuento	6	45	14	65
		% del total	5,6%	42,1%	13,1%	60,7%
	Apropiado	Recuento	0	6	10	16
		% del total	0,0%	5,6%	9,3%	15,0%
Total		Recuento	18	65	24	107
		% del total	16,8%	60,7%	22,4%	100,0%

**Figura 12**

*Tabla cruzada Infraestructura arquitectónica y Calidad de servicio educativo*



En la tabla 18, el 11.2% hace referencia que las V. Infraestructura arquitectónica & calidad del servicio educativo, se encuentra en un nivel deficiente, 42.1%, que

Infraestructura arquitectónica & la calidad de servicio educativo, se encuentra en un nivel moderado, de ello se interpreta: Una deficiente Infraestructura arquitectónica permite, una deficiente calidad de servicio educativo.

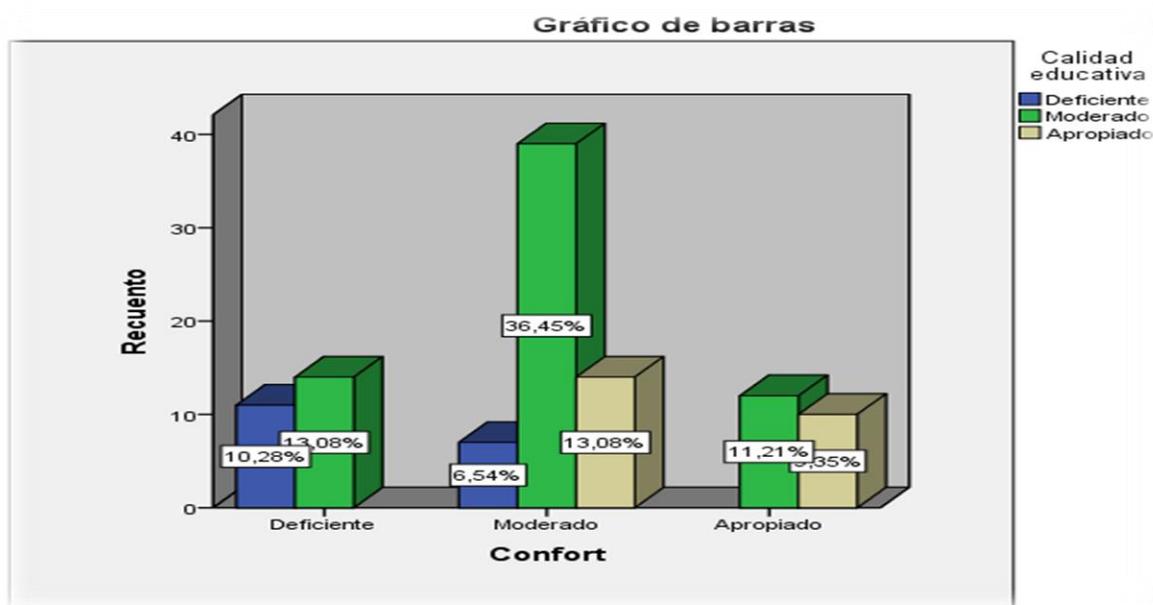
**Tabla 15**

*Tabla cruzada Confort y Calidad de servicio educativo*

		Calidad educativa			Total
		Deficiente	Moderado	Apropiado	
Confort Deficiente	Recuento	11	14	0	25
	% del total	10,3%	13,1%	0,0%	23,4%
Moderado	Recuento	7	39	14	60
	% del total	6,5%	36,4%	13,1%	56,1%
Apropiado	Recuento	0	12	10	22
	% del total	0,0%	11,2%	9,3%	20,6%
Total	Recuento	18	65	24	107
	% del total	16,8%	60,7%	22,4%	100,0%

**Figura 13**

*Tabla cruzada Confort y Calidad de servicio educativo*



Se visualiza el 10.3% señalan dimensión Confort &, de calidad del servicio educativo se sitúa en un nivel deficiente, el 36.4% han señalado que la dimensión Confort &V la calidad del servicio educativo., se encuentra en un nivel moderado, según la exegesis de la tabla, una deficiente Confort en las instalaciones, permite una deficiente calidad del servicio educativo.

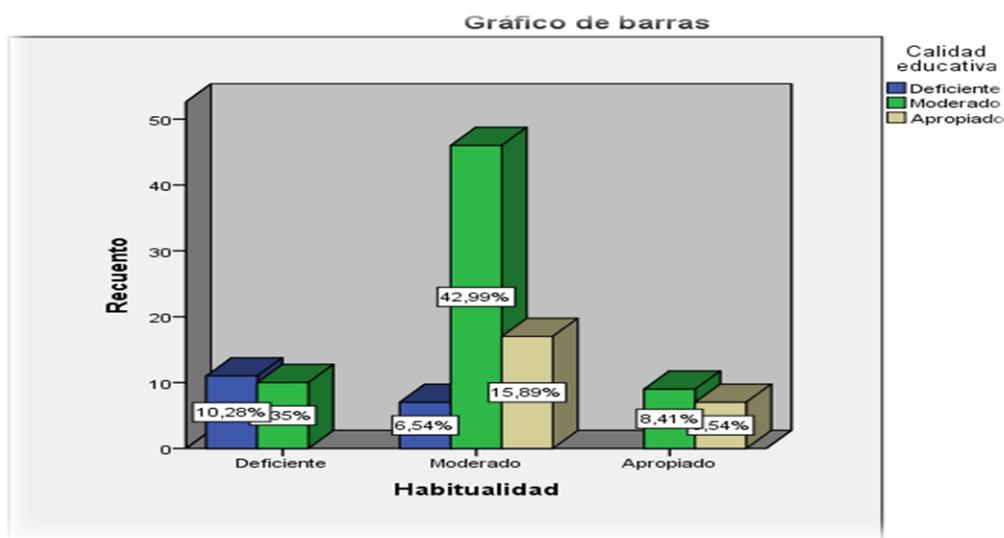
**Tabla 16**

*Tabla cruzada Habitualidad y Calidad de servicio educativo*

		Calidad educativa			Total	
		Deficiente	Moderado	Apropiado		
Habitualidad	Deficiente	Recuento	11	10	0	21
		% del total	10,3%	9,3%	0,0%	19,6%
	Moderado	Recuento	7	46	17	70
		% del total	6,5%	43,0%	15,9%	65,4%
	Apropiado	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0,0%	8,4%	6,5%	15,0%
Total		Recuento	18	65	24	107
		% del total	16,8%	60,7%	22,4%	100,0%

**Figura 14**

*Tabla cruzada Habitabilidad y Calidad de servicio educativo*



Se visualiza el 10.3% señalan que la D. Habitualidad & Calidad del servicio educativo, se sitúa en un nivel deficiente, el 43% señalan a la D. Habitualidad & la calidad del servicio educativo, se encuentra el nivel moderado, según la exegesis de la tabla, una deficiente Habitualidad permite una deficiente calidad de educativa.

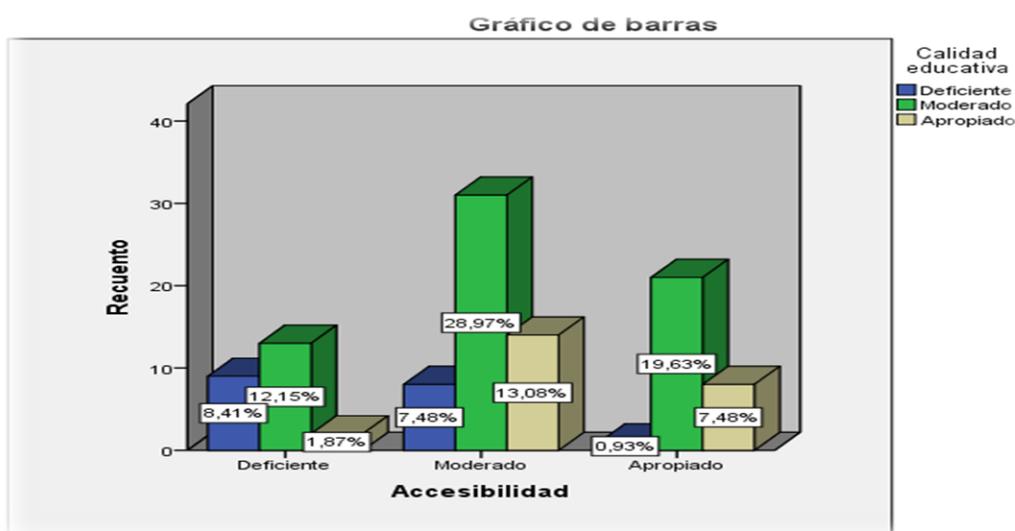
**Tabla 17**

*Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de servicio educativo*

		Calidad educativa			Total	
		Deficiente	Moderado	Apropiado		
Accesibilidad	Deficiente	Recuento	9	13	2	24
		% del total	8,4%	12,1%	1,9%	22,4%
	Moderado	Recuento	8	31	14	53
		% del total	7,5%	29,0%	13,1%	49,5%
	Apropiado	Recuento	1	21	8	30
		% del total	0,9%	19,6%	7,5%	28,0%
Total		Recuento	18	65	24	107
		% del total	16,8%	60,7%	22,4%	100,0%

**Figura 15**

*Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de servicio educativo*



se e visualiza que el 10.3% delimitan que la D. Accesibilidad & V. calidad del servicio educativo, se sitúa en un nivel deficiente, , el 29% han señalado que la dimensión accesibilidad & V. calidad del servicio se encuentra en un nivel moderado según la exegesis de la tabla, una deficiente accesibilidad en las instalaciones, permite una deficiente calidad educativa.

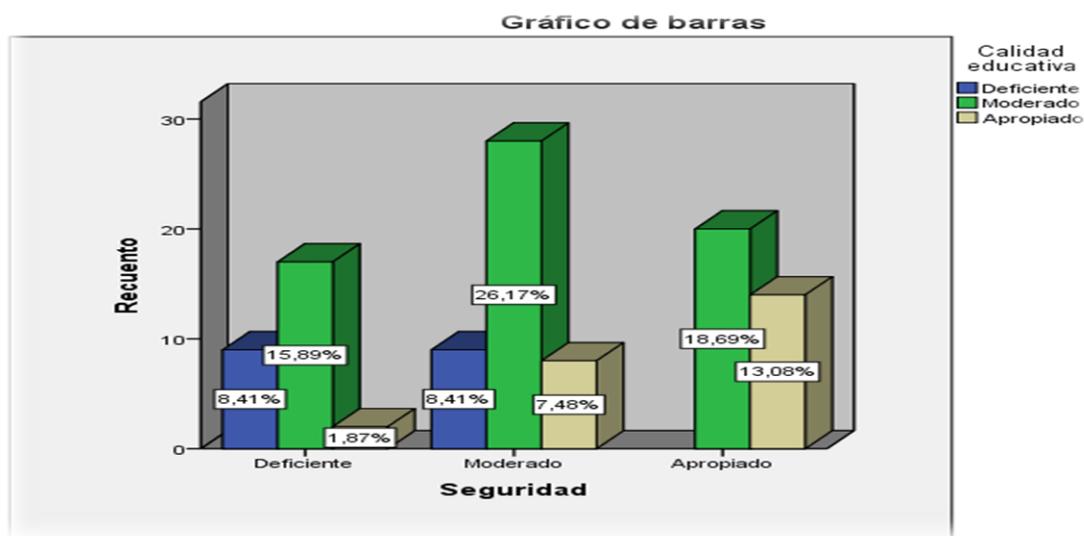
**Tabla 18**

*Tabla cruzada Seguridad y Calidad de servicio educativo*

		Calidad educativa				
		Deficiente	Moderado	Apropiado	Total	
Seguridad	Deficiente	Recuento	9	17	2	28
		% del total	8,4%	15,9%	1,9%	26,2%
Moderado	Recuento	9	28	8	45	
	% del total	8,4%	26,2%	7,5%	42,1%	
Apropiado	Recuento	0	20	14	34	
	% del total	0,0%	18,7%	13,1%	31,8%	
Total	Recuento	18	65	24	107	
	% del total	16,8%	60,7%	22,4%	100,0%	

**Figura 16**

*Tabla cruzada Seguridad y Calidad de servicio educativo*



En la tabla 22, se visualiza que el 8.4% delimitan que la D. Seguridad & Calidad del servicio educativo, es deficiente, el 26.2% han señalado que la D. Seguridad, & calidad del servicio educativo en un nivel moderado, según exegesis de la tabla, una deficiente seguridad en las instalaciones, permite una deficiente calidad educativa.

## Estadística inferencial

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov		
	Estadístico	gl	Sig.
Infraestructura arquitectónica	,317	107	,000
Confort	,283	107	,000
Habitualidad	,335	107	,000
Accesibilidad	,251	107	,000
Seguridad	,212	107	,000
Calidad educativa	,311	107	,000
Confiabilidad	,325	107	,000
Capacidad de Respuesta	,366	107	,000
Empatía	,250	107	,000

Se utilizó el kolmogorov smirnov, para las variables y las dimensiones, el grado de relieve es =, 000, refiere que la disposición no es paramétrica.

**Tabla 20**

*Correlación entre la variable Infraestructura arquitectónica y la variable Calidad de servicio educativo*

<b>Correlaciones</b>			Calidad educativa
Rho de Spearman	Infraestructura arquitectónica	Coeficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

En la tabla 24, la conjetura de correlación dada entre las variables de la investigación, Infraestructura arquitectónica (V1) y calidad educativa (V2).

El valor de la Sig. (Bilateral) fue de ,000 y beocio al parámetro del SPSS en estudio ( $P < 0.05$ ), por ese motivo rechaza la hipótesis general nula ( $H_0$ ). El nivel de relación fue de 546 de Rho de Spearman, por ello es positiva.

**Tabla 21**

*Correlación entre la dimensión Confort y la variable Calidad de servicio educativo*

			Calidad educativa
Rho de Spearman	Confort	Coeficiente de correlación	,478**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

En la tabla 25, se atisba la conjetura del enlace existente entre la D. Confort (D1V1) y la variable calidad educativa (V2). La Valia de la Sig. (Bilateral) fue de ,000 beocio al factor del SPSS en estudio ( $P < 0.05$ ), este coronamiento es significativos, por tal rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y acepta la hipótesis

especifica 1 (H1). El grado de covariación fue de 478 de Rho de Spearman, se considera moderada positiva, según el criterio de la que se menciona.

**Tabla 22**

*Correlación entre la dimensión Habitualidad y la variable Calidad de servicio educativo*

	Habitualidad		Calidad educativa
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,467**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

En la relación 26, se puede observar la conjetura existente entre la dimensión Habitualidad (D2V1) y la variable calidad educativa (V2). La Valia r de la Sig. (Bilateral) es ,000 dato menor al parámetro del SPSS en estudio ( $P < 0.05$ ) ello rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis específica 2 (H1). El grado de correlación fue de 467 de Rho de Spearman, la covariación se considera moderada positiva.

**Tabla 23**

*Correlación entre la dimensión Accesibilidad y la variable Calidad de servicio educativo*

	Accesibilidad		Calidad educativa
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,282**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	107

En relación 27, atisba el cálculo de la relación existente entre la D. Accesibilidad (D3V1) y la variable calidad educativa (V2). La Valia de la Sig. (Bilateral) es de ,003 dato menor al factor elocuente del SPSS en estudio ( $P < 0.05$ ), motivo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis especifica 3 ( $H_1$ ). El grado de covariación fue de 282 de Rho de Spearman, esta correlación se considera muy baja positiva, según el criterio de la tabla de correlación.

**Tabla 24**

*Correlación entre la dimensión Seguridad y la variable Calidad de servicio educativo*

<b>Correlaciones</b>				
			Seguridad	Calidad educativa
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

En la tabla 28, se visibiliza el enlace existente entre la D. Seguridad (D4V1) y la variable calidad educativa (V2). La Valla de la Sig. (Bilateral) 000 y este dato es menor al parámetro del SPSS en estudio ( $P < 0.05$ ), por ello rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y acepta la hipótesis especifica 2 ( $H_1$ ).

## V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general: “infraestructura arquitectónica se enlaza con la calidad del servicio educativo en una I.E.P. de Chorrillos - 2022” Si existe enlace entre las variables, dado que en la tabla 18, se puede visibilizar que el 11.2% han señalado que la Infraestructura arquitectónica, y calidad educativa se sitúa en un nivel deficiente, el 42.1% señalan que Infraestructura arquitectónica & calidad de servicio educativo, se encuentra en un nivel moderado, según la interpretación de la tabla, una deficiente Infraestructura arquitectónica permite, una deficiente calidad de servicio educativo. Este coronamiento, ratifican con el autor Poma (2020) que afirma que diseñar una infraestructura de información en los niveles de educación crea lazos que motiven a los niños desarrollar sus capacidades. Por otro lado, Guamaní (2020) como resultados de su estudio encuentra factores asociados a la calidad educativa, estas provienen de las relaciones que incluyen los aspectos del entorno educativo como parte de un sistema en que establecen interrelaciones constantes.

La segunda hipótesis específica “La dimensión confort de la variable infraestructura educativa se enlaza con la calidad de servicio educativo en una I.E.P. – 2022” se afirma que las variables sujetan relación, ya que la tabla 19 arroja que el 10.3% delimita la dimensión Confort, se sitúa en un nivel deficiente, así mismo deficiente de calidad educativa, 36.4% delimita que la dimensión Confort, se encuentra en un nivel moderado y la calidad educativa en un nivel moderado, según la interpretación de la tabla, un deficiente Confort en las instalaciones, permite una deficiente calidad educativa. De igual forma, (Caballero, peñalosa,2020) realizó un trabajo de investigación teniendo como finalidad determinar las estrategias arquitectónicas sostenibles, con el fin de realizar mejoras en aquellos espacios que tienen las escuelas, esto se debe a que los lugares educativos no reúnen con las condiciones arquitectónicas necesarias para ofrecer el buen confort. La investigación es no experimental descriptivo correlacional, cual se realizan encuestas en la población educativa, fichas de observación y entrevistas a expertos en el campo de la arquitectura y educación con el propósito de identificar las estrategias Arquitectónicas para

potenciar los espacios de la I.E., después de recopilar, organizar los resultados, concluye que la I.E. muestra espacios educativos en condiciones arquitectónicas deficientes. A la vez, Minedu (2017), sostiene que la infraestructura arquitectónica como el requisito a cumplir en el perímetro total, para que los usuarios incluyendo las que tienen capacidades diversas, hagan uso del local, prevaleciendo la autonomía y seguridad, sin restricción de movilidad, dando paso a la integración social. Usando como referente las normas del diseño universal, con ajustes según las exigencias de contexto.

Respecto a la tercera hipótesis: “ La dimensión habitabilidad de la variable infraestructura arquitectónica se relaciona con la calidad de servicio educativo en una I.E.P. de Chorrillos – 2022” es corroborada gracias a los resultados de la tabla 20, donde se visualiza que un 10.3% marca que Habitabilidad, se encuentra en un nivel deficiente, así de deficiente de calidad educativa, 43% delimitan que Habitabilidad, se sitúa en un nivel moderado y la calidad educativa en un nivel moderado, según la exegesis de la tabla, una deficiente Habitabilidad permite una deficiente calidad de educativa. Estos resultados están acordes a lo que menciona Castillo (2017) en su trabajo de investigación con respecto a infraestructura arquitectónica para las instituciones educativas públicas, existen características del diseño del espacio escolar la entre si logrando que los educandos desarrollen el aspecto intelectual considerando los materiales de construcción logrando agregar estándares arquitectónicos para la mejora de la educación. Arquine (2014) menciona que la habitabilidad es la cualidad del espacio que se fundamenta más allá que los elementos arquitectónicos, su característica afectiva va más allá que lo físico y espacial.

La dimensión accesibilidad de la variable infraestructura arquitectónica se enlaza con la calidad de servicio educativo en una I.E.I. Chorrillos – 2022 En la tabla 21, se atizba que el 10.3% han señalado que la dimensión accesibilidad & calidad del servicio educativo coincide al nivel deficiente, el 29% han señalado que la dimensión accesibilidad, se encuentra en un nivel moderado y la calidad educativa a nivel moderado, según la interpretación de la tabla, una deficiente accesibilidad en las instalaciones, permite deficiente calidad educativa, Junca (2005) plantea que accesibilidad consiste en juicio profesional al el entorno de modo considere las necesidades y requerimientos de los protagonistas no importando la edad , facilitado el desenvolvimiento desde una

característica autónoma. Aman (2017) en su publicación determina que se debe fomentar modelos pedagógicos identificando perspectivas de diseño de un espacio educacional y el análisis entre los sistemas que componen el espacio educativo encontrando relaciones divergentes y convergentes llegando a la conclusión que existe una interacción entre modelos pedagógico y espacio educativo.

La dimensión seguridad de la variable infraestructura arquitectónica se enlaza con la calidad de servicio educacional en una I.E.P. Chorrillos – 2022 En la tabla 22, se visibiliza que el 8.4% han señalado que la dimensión seguridad & calidad del servicio educativo se encuentra a nivel deficiente, el 26.2% señalan que la dimensión seguridad & calidad del servicio educativo se encuentra a nivel moderado, la exegesis de la tabla, una deficiente seguridad en las instalaciones, permite una deficiente calidad educativa. De Gregory (2017) afirma que los factores que influyen en el aprendizaje es el estudio de revisar la literatura vinculada con el educación, arquitectura escolar y psicología ambiental, identifica tres factores de aprendizaje: la organización del aula, las tecnologías de aprendizaje y el clima escolar confirmando la importancia de un enfoque ambiental y la comprensión compartida de entornos de aprendizaje afectivos. Quesada (2019) realiza la valoración del estado en el que se encuentran las instalaciones del local escolar y analiza el impacto social y emocional del estudiante para mejorar el aprendizaje.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La correlación entre la variable infraestructura arquitectónica y la variable calidad de servicio educativo fue de .546, se acepta la hipótesis general propuesta y se puede colegir que a mejor Infraestructura arquitectónica mejor será la calidad de servicio educativo.

**Segunda:** La covariación entre la dimensión confort y la variable calidad de servicio educativo fue de .478, el valor de la Sig. (se acepta la hipótesis específica 1 propuesta y se puede inferir que, a mejor confort para los estudiantes mejor, será la calidad de servicio educativo.

**Tercera:** La conexión entre la dimensión Habitualidad y la variable calidad de servicio educativo fue de .467, el valor de la Sig. (Bilateral) fue de ,000 se infiere que, a mejor habitualidad para los estudiantes mejor, será la calidad de servicio educativo.

**Cuarta:** El enlace entre la dimensión Accesibilidad y la variable calidad de servicio educativo fue de .282, el valor de la Sig. (Bilateral) fue de ,000 se deduce que, a mejor Accesibilidad para los estudiantes mejor, será la calidad de servicio educativo.

**Quinta:** El enlace de la dimensión Seguridad y la variable calidad de servicio educativo fue de .409 se acepta la hipótesis específica se emana que, a mejor Seguridad para los estudiantes mejor, será la calidad de servicio educativo.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los directores de las instituciones hagan un informe oportuno sobre la infraestructura arquitectónica educativa como ente trascendental, para promover igualdad de oportunidades, garantizando calidad educativa, así mismo mejorando calidad de vida no solo de los estudiantes sino de los profesores que están gran cantidad de horas dentro de la institución.
- Segunda:** Los directivos de la U.G.E.L., consideren como prioridad la seguridad de los niños en cuanto al tema de aforo, y no de las metas a alcanzar estipuladas, la seguridad es parte de la gestión de la plana directiva de la UGEL, la seguridad depende de una adecuada infraestructura arquitectónica.
- Tercera:** A los profesores realizar investigaciones con respecto a los modelos de escuelas abiertas, ello nos daría pautas a considerar para duplicar estrategias que motiven a los estudiantes a interactuar garantizando así un aprendizaje de calidad. De la misma forma los efectos que tienen las escuelas verdes en los estudiantes, para que en un futuro próximo. Podamos integrarlas en la curricular, considerando las normas técnicas de diseño de locales, para que garantice la zona de confort, seguridad, accesibilidad, habitabilidad, de los estudiantes.
- Cuarta:** A las autoridades en general deben trabajar para aminorar esta brecha educativa, dado que en nuestro país ha sido muy arraigado, generando desigualdad de oportunidades, en cuanto a calidad del servicio educativo.
- Quinta:** Se recomienda a los directivos de la UGEL, priorizar la infraestructura de las instituciones educativas especialmente las de educación temprana donde los estudiantes son menores y por ende más vulnerables.

## REFERENCIAS

- Álava, A. B. (2018). *Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación*. Editorial Área de innovación y desarrollo S.L.
- Alcalde, L. A. (2020). Suficiencia y equidad de la infraestructura escolar en el Perú: un análisis por departamentos y regiones naturales. *Revista Educación*, 44(2), 1-32. doi: <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39190>
- Altuna, C. C. (2018). *Influencia de la infraestructura educativa en los aprendizajes de los estudiantes de educación inicial, Huamachuco 2017 [tesis de grado, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]*. repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/359>
- Alva, D. H. (2020). *Infraestructura arquitectónica educativa e imagen institucional en la Institución Educativa República de Bolivia, Villa el Salvador - 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40235>
- Archdaily (2022). *Arquitectura Educativa: Las más recientes noticias y obras de arquitectura*. Obtenido de [www.archdaily.pe](http://www.archdaily.pe): <https://www.archdaily.pe/tag/arquitectura-educacional>
- Arenas, V. (13 de Noviembre de 2019). *La poderosa influencia de la arquitectura en la educación y la convivencia*. Obtenido de [exitoeducativo.net](http://exitoeducativo.net): <https://exitoeducativo.net/la-influencia-de-la-arquitectura-en-la-educacion/>
- Arizmendi, I. (2018). *La habitabilidad de los espacios educativos de nivel básico en el estado de Guerrero [tesis de maestría, Universidad autónoma de Guerrero]*. Repositorio institucional de Ciencia Abierta. Obtenido de <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/496>
- Baldera, G. M. (2019). *“Módulos para infraestructura educativa nivel primario y secundarios, estandarizados - sostenibles para caseríos de la zona noroeste costera. provincia de Lambayeque” [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/4580>

- Banco de Desarrollo de América Latina (2018). Guía de gestión de proyectos de infraestructura para escuelas seguras. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1827>
- Bardone, A. (2020). *Guías de formulación y diseño para proyectos de infraestructura educativa*. Obtenido de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1649>
- Bazán, D. A. (2020). *Infraestructura educativa para una educación de calidad según el modelo Montessori en el distrito Alto de la Alianza - 2020 [Tesis, Universidad Privada de Tacna*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1630>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson education .
- Castillo, G. X. (2017). *Infraestructura arquitectónica para la institución educativa pública de nivel secundario en el Centro Poblado de Alto Puno [tesis correlacional, Universidad Nacional del Altiplano]*. repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6898>
- Chávez, M. J. (2018). Aportes a la educación no formal desde el abordaje de proyectos de acción social en la región Pacífico Central de Costa Rica. *Extensión en red*(9). doi:<https://doi.org/10.24215/18529569e007>
- Condorhuaman, B. R. (2021). *Infraestructura Educativa de nivel primaria y secundaria con espacios [tesis de bachiller, Universidad Andina del Cusco*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4494/Raymundo\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4494/Raymundo_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdovar, J. C. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1985>
- Cruz, C. (2018). *La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017 [tesis correlacional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10711>

- DeGregori, A. (2007). *Learning environments : redefining the discourse on schooli [tesis, New Jersey Institute of Technology.*
- Díaz, S. C. (2007). *Metodología de la investigación científica.* San Marcos.
- Educación, M. (2015). *Guía de Diseño.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/25350>
- Firenze (2022). *El Confort en la Arquitectura.* Obtenido de <https://www.firenzeworld.com/Blog/post/el-confort-en-la-arquitectura#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20confort%20es%20utilizado,y%20descanso%20a%20sus%20habitantes.>
- Flores, M. (2017). *Infraestructura escolar e imagen institucional de las instituciones educativas Ugel 10 Chancay – 2015 [tesis de magíster, Univeridad César Vallejo].* Repositorio institucional. Obtenido de [https://hdl.handle.net/20.500.12692/8348.](https://hdl.handle.net/20.500.12692/8348)
- Frías, D. (2011). *Técnica Estadística y Diseño de Investigación.* España: Palmero Ediciones.
- Giese, R. (09 de Agosto de 2022). Infraestructura educativa, la otra pandemia del Perú. *El Peruano.*
- Contraloría General de la República (2018). *244-2018-CG Contraloría identifica aspectos a mejorar en infraestructura y gestión en catorce instituciones educativas públicas de Apurímac.* Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/496426-244-2018-cg-contraloria-identifica-aspectos-a-mejorar-en-infraestructura-y-gestion-en-catorce-instituciones-educativas-publicas-de-apurimac>
- González, A. (s.f.). *Confiabilidad y Mantenibilidad en el Ciclo de Vida del Activo.* Obtenido de predictiva21: <https://predictiva21.com/>
- IMI. (s.f.). *El Método Montessori.* Obtenido de Internacional Montessori Institute: <https://montessorispace.com/que-es-montessori/>
- Infante, A. (2009). *Infraestructura y Arquitectura.* Obtenido de archdaily: <https://www.archdaily.pe/pe/02-14422/infraestructura-y-arquitectura#:~:text=Si%20bien%2C%20en%20t%C3%A9rminos%20amplios,este%20post%20quiero%20referirme%20a>

- Izquierdo, E. (2015). *Rol de la Infraestructura en la Educación Peruana: Impacto en la enseñanza y el aprendizaje en IEP del distrito de San Martín de Porres, 2015* [tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4521>
- Lira, J. (2020). *Calidad educativa en el Perú: dónde estamos y a dónde vamos*. Obtenido de MURO LLANO: <https://www.murollano.org/post/calidad-educativa-en-el-perú-dónde-estamos-y-a-dónde-vamos>
- Machucca, J. R. (2020). El espacio urbano desde la educación y el currículo de. *Revista Espacios*, 41. doi:10.48082/espacios-a20v41n44p08
- Migliani, A. (2020). Mejorando el entorno educativo con el enfoque de Reggio Emilia. *ArchDaily*. Obtenido de <https://www.archdaily.pe/pe/943861/mejorando-el-entorno-educativo-con-el-enfoque-de-reggio-emilia>
- Milizia, F. (2018). *Principj di architettura civile*. Italia: Forgotten Books.
- MINEDU (2011). *Normas técnicas para el diseño de locales*. Obtenido de Minedu.gob.pe: [http://www.minedu.gob.pe/files/107\\_201109011135.pdf](http://www.minedu.gob.pe/files/107_201109011135.pdf)
- Monarca, H. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas*. España: Dykinson.
- Moreno, S. H. (2018). La habitabilidad urbana como condición de calidad de vida. *Palapa*, 3(2), 47-54.
- Negrete, E. T. (19 de marzo de 2015). *La teoría de la calidad educativa y las universidades*. Obtenido de blogpost: <https://eudoroterrones.blogspot.com/2015/03/la-teoria-de-la-calidad-educativa-y-las.html>
- Nilda, A. S. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Palacios, L. A. (2019). *Efectos del espacio arquitectónico en la educación básica [informe de investigación, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia]*. Obtenido de [https://issuu.com/cartillasinvestigacion/docs/efectos\\_del\\_espacio\\_arquite ct\\_nico\\_](https://issuu.com/cartillasinvestigacion/docs/efectos_del_espacio_arquite ct_nico_)
- Parra, D. M. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Arquitectura y sus Programas Académicos*. CECAR editorial .
- Peralta, J. H. (2007). *Discapacidad y diseño accesible*. Perú.

- Plan Internacional . (19 de abril de 2021). *Situación actual de la educación inicial en el Perú: beneficios y desafíos del homeschooling*. Obtenido de [www.planinternational.org.pe](http://www.planinternational.org.pe):  
<https://www.planinternational.org.pe/blog/situacion-actual-de-la-educacion-inicial-en-el-peru-beneficios-y-desafios>
- Revolución Educativa (2017). *¿Cómo debe ser la arquitectura e infraestructura de un colegio moderno?* Obtenido de [revolucion-educativa.com](http://revolucion-educativa.com):  
<https://revolucion-educativa.com/arquitectura-infraestructura-colegio-moderno/>
- Reyes, M. R. (2018). Relación entre la calidad de la infraestructura educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes de educación inicial, año 2017. (*tesis de licenciatura*). Universidad católica de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/433>
- Salazar, Z. R. (2021). *El liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015-Callao [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67508>
- Sánchez, B. A. (17 de marzo de 2017). *Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro*. Obtenido de Psicologiyamente:  
<https://psicologiyamente.com/psicologia/empatia>
- Torres, E. (2011). *Arquitectura e Infraestructuras*. España: Fundación Esteyco.
- UNESCO. (2004). *Financiamiento y gestión de la educación en América*. Obtenido de CEPAL:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/13065/S046463\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/13065/S046463_es.pdf)
- UNIR (12 de Noviembre de 2020). *Pedagogía Reggio Emilia: qué es, ventajas y cómo aplicarla en el aula*. Obtenido de [www.unir.net](http://www.unir.net):  
<https://www.unir.net/educacion/revista/pedagogia-reggio-emilia/>
- Vargas, B. A. (2016). Educación Para El Desarrollo Sostenible (EDS) Y Arquitectura Escolar. El Espacio Como Reactivo Del Modelo Pedagógico. *Bordón, Revista de Pedagogía*, 68(1), 145-163. doi:<https://doi.org/10.13042/Bordon.2016.68109>

Zuñiga, C. (2018). *Investigación Científica*. Lima , Perú: Linea Gráfica solución e ideas EIRL.

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de operacionalización

### Variable 1: Infraestructura arquitectónica

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Infraestructura arquitectónica	CONFORT	Temperatura Iluminación Ventilación Acústica	1-4	Si (1) No (0)	Adecuado (22-31) Moderado (11-21) Deficiente (0-10)
	HABITUALIDAD	Espacios pedagógicos básicos Espacios pedagógicos complementarios Espacios Recreacionales Equipamiento	5-16		
	ACCESIBILIDAD	Interior Exterior	17-21		
	SEGURIDAD	Interior Exterior	22-31		

**Variable 2:** Calidad del servicio educativo

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Calidad educativa	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tecnología</li> <li>- actividades distribuidas</li> <li>- confianza</li> <li>- líder</li> <li>- capacitación</li> </ul>	1-5	<b>Ordinal</b> <b>Totalmente en desacuerdo =1</b>	Adecuado (76 – 100) Moderado (48 – 75) Deficiente (20- 47)
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- necesidades de los usuarios</li> <li>- Agilidad</li> <li>- Requerimientos situaciones imprevistas</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	6-10	En desacuerdo =2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo =4	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Interés</li> <li>- Buen trato</li> <li>- Atención</li> </ul>	11-15	<b>Totalmente de acuerdo =5</b>	
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención</li> <li>- Publicidad</li> <li>- Presentación</li> <li>- Ambientes</li> </ul>	16-20		

## Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO:							
INFRAESTRUCTURA ARQUITECTÓNICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA, CHORRILLOS - 2022							
AUTOR: RAQUEL VAQUEZ SANCHEZ							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1 : Infraestructura arquitectónica				
¿Qué relación existe entre la infraestructura arquitectónica y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos- 2022	Determinar la relación que existe entre la infraestructura arquitectónica y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022	La infraestructura arquitectónica se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa pública del distrito de Chorrillos - 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Ventilación</li> <li>• Acústica</li> </ul>	1-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si (1)</li> <li>➤ No (0)</li> </ul>	Adecuado (22-31) Moderado (11-21) Deficiente (0-10)
¿Qué relación existe entre el confort y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022?	Determinar la relación que existe entre el confort y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022	El confort se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022	Habitabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios pedagógicos básicos</li> <li>• Espacios pedagógicos complementarios</li> <li>• Espacios recreacionales equipamiento</li> </ul>	5-16		
¿Qué relación existente entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022	Determinar la relación que existe entre la habitabilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022	La habitabilidad se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interior</li> <li>• exterior</li> </ul>	17-21		
¿Qué relación existente entre la accesibilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022?	Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022	La accesibilidad se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos – 2022	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interior</li> <li>• exterior</li> </ul>	22-31		
¿Qué relación existente entre la seguridad y la calidad de servicio			Variable 2 : Calidad de servicio educativo				
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Actividades distribuidas</li> <li>• Confianza</li> <li>• Líder</li> <li>• capacitación</li> </ul>	1-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente en desacuerdo =1</li> <li>➤ En desacuerdo=2</li> <li>➤ Ni de acuerdo ni desacuerdo</li> <li>➤ Totalmente de acuerdo =5</li> </ul>	Adecuado (76 – 100) Moderado (48 – 75) Deficiente (20- 47)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de los usuarios</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Situaciones imprevistas</li> </ul>	6-10		

<p>educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022</p>	<p>La seguridad se relaciona con la calidad de servicio educativo en una institución educativa pública del distrito Chorrillos - 2022</p>	<p>Empatía</p> <p>tangibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Interés</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Atención</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Presentación</li> <li>• Ambientes</li> </ul>	<p>11-15</p> <p>16-20</p>		
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>E ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b></p>				
<p><b>TIPO:</b> Básico</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población estará constituida por los padres de familia de una institución educativa de Chorrillos</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se aplicará una muestra censal</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>No aplica por considerarse toda la población</p>	<p>Variable:</p> <p>1,. Infraestructura Arquitectónica</p> <p>2.- Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Ficha técnica:</p> <p>Autor:</p> <p>-</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas, figuras de frecuencias</p> <p><b>INFERENCIAS:</b></p> <p>Pruebas de normalidad</p> <p>Rho de Spearman</p>				

### Anexo 03: Certificados de validez

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable infraestructura arquitectónica

Nro.	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La sensación térmica de las aulas es adecuada.	X		X		X		
2.	La iluminación en las aulas es la apropiada.	X		X		X		
3.	Existe una óptima ventilación en las aulas.	X		X		X		
4.	Los sonidos fuera del aula facilitan el desarrollo académico.	X		X		X		
5.	Las aulas poseen las dimensiones adecuadas.	X		X		X		
6.	Los ambientes complementarios (talleres y bibliotecas) tienen las dimensiones ideales.	X		X		X		
7.	Los ambientes destinados para el desarrollo físico son los adecuados.	X		X		X		
8.	La institución cuenta con un patio para cada nivel académico.	X		X		X		
9.	Los espacios recreacionales son apropiados.	X		X		X		
10.	Las áreas libres se encuentran en buen estado.	X		X		X		
11.	El equipamiento se encuentra en buen estado.	X		X		X		
12.	El mobiliario es el adecuado para el estudiante.	X		X		X		
13.	Reciben mantenimiento periódicamente El equipo tecnológico.	X		X		X		

14.	El color que tienen las aulas beneficia el proceso educativo.	X		X		X		
15.	Los servicios higiénicos tienen buena distribución.	X		X		X		
16.	La conservación del ingreso principal valoriza la imagen de su institución.	X		X		X		
17.	Los accesos a los diferentes ambientes son los adecuados.	X		X		X		
18.	Las aulas cuentan con doble acceso.	X		X		X		
19.	La institución educativa cuenta con accesos secundarios a la calle.	X		X		X		
20.	Las diferentes zonas cuentan con rampa para discapacitados.	X		X		X		
21.	El acceso principal a la institución educativa es amplio.	X		X		X		
22.	Los ambientes cuentan con señales de seguridad.	X		X		X		
23.	Cuentan con extinguidores.	X		X		X		
24.	Cuentan con un área tóxico adecuada.	X		X		X		
25.	Los servicios higiénicos se encuentran bien conservados.	X		X		X		
26.	Los diferentes ambientes educativos se encuentran afectados por fugas o filtraciones de agua y desagüe.	X		X		X		
27.	Cuentan con servicios higiénicos para discapacitados.	X		X		X		
28.	Las zonas recreativas son seguras.	X		X		X		
29.	Poseen de una toma de agua en caso de incendio.	X		X		X		
30.	Las instalaciones eléctricas reciben mantenimiento periódicamente.	X		X		X		

31.	Las zonas de seguridad interiores y exteriores se encuentran señalizadas.	X		X		X		
-----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL

**DNI:** 08698815

**Especialidad del validador:** DR. EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Juan de Lurigancho, 21 de junio de 2022**

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



Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable infraestructura arquitectónica

Nro.	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La sensación térmica de las aulas es adecuada.	X		X		X		
2.	La iluminación en las aulas es la apropiada.	X		X		X		
3.	Existe una óptima ventilación en las aulas.	X		X		X		
4.	Los sonidos fuera del aula facilitan el desarrollo académico.	X		X		X		
5.	Las aulas poseen las dimensiones adecuadas.	X		X		X		
6.	Los ambientes complementarios (talleres y bibliotecas) tienen las dimensiones ideales.	X		X		X		
7.	Los ambientes destinados para el desarrollo físico son los adecuados.	X		X		X		
8.	La institución cuenta con un patio para cada nivel académico.	X		X		X		
9.	Los espacios recreacionales son apropiados.	X		X		X		
10.	Las áreas libres se encuentran en buen estado.	X		X		X		
11.	El equipamiento se encuentra en buen estado.	X		X		X		
12.	El mobiliario es el adecuado para el estudiante.	X		X		X		
13.	Reciben mantenimiento periódicamente El equipo tecnológico.	X		X		X		
14.	El color que tienen las aulas beneficia el proceso educativo.	X		X		X		

15.	Los servicios higiénicos tienen buena distribución.	X		X		X		
16.	La conservación del ingreso principal valoriza la imagen de su institución.	X		X		X		
17.	Los accesos a los diferentes ambientes son los adecuados.	X		X		X		
18.	Las aulas cuentan con doble acceso.	X		X		X		
19.	La institución educativa cuenta con accesos secundarios a la calle.	X		X		X		
20.	Las diferentes zonas cuentan con rampa para discapacitados.	X		X		X		
21.	El acceso principal a la institución educativa es amplio.	X		X		X		
22.	Los ambientes cuentan con señales de seguridad.	X		X		X		
23.	Cuentan con extinguidores.	X		X		X		
24.	Cuentan con un área tópico adecuada.	X		X		X		
25.	Los servicios higiénicos se encuentran bien conservados.	X		X		X		
26.	Los diferentes ambientes educativos se encuentran afectados por fugas o filtraciones de agua y desagüe.	X		X		X		
27.	Cuentan con servicios higiénicos para discapacitados.	X		X		X		
28.	Las zonas recreativas son seguras.	X		X		X		
29.	Poseen de una toma de agua en caso de incendio.	X		X		X		
30.	Las instalaciones eléctricas reciben mantenimiento periódicamente.	X		X		X		
31.	Las zonas de seguridad interiores y exteriores se encuentran señalizadas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: DR. SANCHEZ DÍAS SEBASTIAN**

**DNI: 09834807**

**Especialidad del validador: METODÓLOGO**

**Juan de Lurigancho, 21 de junio de 2022**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **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 variable infraestructura arquitectónica

Nro.	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La sensación térmica de las aulas es adecuada.	X		X		X		
2.	La iluminación en las aulas es la apropiada.	X		X		X		
3.	Existe una óptima ventilación en las aulas.	X		X		X		
4.	Los sonidos fuera del aula facilitan el desarrollo académico.	X		X		X		
5.	Las aulas poseen las dimensiones adecuadas.	X		X		X		
6.	Los ambientes complementarios (talleres y bibliotecas) tienen las dimensiones ideales.	X		X		X		
7.	Los ambientes destinados para el desarrollo físico son los adecuados.	X		X		X		
8.	La institución cuenta con un patio para cada nivel académico.	X		X		X		
9.	Los espacios recreacionales son apropiados.	X		X		X		
10.	Las áreas libres se encuentran en buen estado.	X		X		X		
11.	El equipamiento se encuentra en buen estado.	X		X		X		
12.	El mobiliario es el adecuado para el estudiante.	X		X		X		
13.	Reciben mantenimiento periódicamente El equipo tecnológico.	X		X		X		
14.	El color que tienen las aulas beneficia el proceso educativo.	X		X		X		

15.	Los servicios higiénicos tienen buena distribución.	X		X		X		
16.	La conservación del ingreso principal valoriza la imagen de su institución.	X		X		X		
17.	Los accesos a los diferentes ambientes son los adecuados.	X		X		X		
18.	Las aulas cuentan con doble acceso.	X		X		X		
19.	La institución educativa cuenta con accesos secundarios a la calle.	X		X		X		
20.	Las diferentes zonas cuentan con rampa para discapacitados.	X		X		X		
21.	El acceso principal a la institución educativa es amplio.	X		X		X		
22.	Los ambientes cuentan con señales de seguridad.	X		X		X		
23.	Cuentan con extinguidores.	X		X		X		
24.	Cuentan con un área tóxico adecuada.	X		X		X		
25.	Los servicios higiénicos se encuentran bien conservados.	X		X		X		
26.	Los diferentes ambientes educativos se encuentran afectados por fugas o filtraciones de agua y desagüe.	X		X		X		
27.	Cuentan con servicios higiénicos para discapacitados.	X		X		X		
28.	Las zonas recreativas son seguras.	X		X		X		
29.	Poseen de una toma de agua en caso de incendio.	X		X		X		
30.	Las instalaciones eléctricas reciben mantenimiento periódicamente.	X		X		X		
31.	Las zonas de seguridad interiores y exteriores se encuentran señalizadas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica**

**DNI: 09936465**

**Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Juan de Lurigancho, 21 de junio de 2022**

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Firma del Experto Informante.**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo

Nro.	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres de familia y apoderados.	X		X		X		
02	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor en los tiempos establecidos.	X		X		X		
03	Garantiza que se aplica los tics en la institución.	X		X		X		
04	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
05	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
08	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente en el área administrativa) de la institución cubre la expectativa del usuario.	X		X		X		
09	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas	X		X		X		
10	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
11	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
12	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
13	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
14	El personal de la institución es amable y brinda un trato Cortés.	X		X		X		

15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	El personal tiene disponibilidad de emplearlos materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	X		X		X		
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la Institución Educativa.	X		X		X		
19	Las instalaciones de la Institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL

**DNI:** 08698815

**Especialidad del validador:** DR. EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

**San Juan de Lurigancho, 21 de junio de 2022**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **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.



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo

Nro.	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres de familia y apoderados.	X		X		X		
02	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor en los tiempos establecidos.	X		X		X		
03	Garantiza que se aplica los tics en la institución.	X		X		X		
04	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
05	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
08	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente en el área administrativa) de la institución cubre la expectativa del usuario.	X		X		X		
09	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas	X		X		X		
10	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
11	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
12	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		
13	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		

14	El personal de la institución es amable y brinda un trato Cortés.	X		X		X		
15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	El personal tiene disponibilidad de emplearlos materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	X		X		X		
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la Institución Educativa.	X		X		X		
19	Las instalaciones de la Institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: DR. SANCHEZ DÍAS SEBASTIAN**

**DNI: 09834807**

**Especialidad del validador: METODÓLOGO**

**Juan de Lurigancho, 21 de junio de 2022**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **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 variable calidad del servicio educativo

Nro.	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres de familia y apoderados.	X		X		X		
02	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor en los tiempos establecidos.	X		X		X		
03	Garantiza que se aplica los tics en la institución.	X		X		X		
04	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta.	X		X		X		
05	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa.	X		X		X		
08	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente en el área administrativa) de la institución cubre la expectativa del usuario.	X		X		X		
09	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas	X		X		X		
10	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente.	X		X		X		
11	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios.	X		X		X		
12	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes.	X		X		X		

13	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios.	X		X		X		
14	El personal de la institución es amable y brinda un trato Cortés.	X		X		X		
15	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
16	El personal tiene disponibilidad de emplearlos materiales y recursos que necesita para cumplir adecuadamente con su desempeño.	X		X		X		
17	La información que brinda la institución es clara y veraz.	X		X		X		
18	El personal goza de buena presencia en el desempeño de sus labores en la Institución Educativa.	X		X		X		
19	Las instalaciones de la Institución educativa y demás espacios son accesibles y están aptas para brindar una calidad de servicio educativo.	X		X		X		
20	Las oficinas de atención de los directivos están en las condiciones accesibles y adecuadas para atender a los usuarios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica**

**DNI: 09936465**

**Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación**

**San Juan de Lurigancho, 21 de**

**junio d** <sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 04: Cuestionarios

### Cuestionario de infraestructura arquitectónica

#### Estimado Padre de familia:

Reciba un cordial saludo. El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación; este instrumento tiene por finalidad recabar datos acerca de infraestructura Arquitectónica que se desarrolla en su institución educativa. Los resultados de este estudio se utilizarán con fines estrictamente académicos.

#### INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa (X) según usted considere la más acertada.

N°	ITEMS/PREGUNTAS ( RESPONDER SOLO UNA RESPUESTA POR ITEMS )	CATEGORIAS	
		NO	SI
1.	La sensación térmica de las aulas es adecuada		
2.	La iluminación en las aulas es la apropiada		
3.	Existe una óptima ventilación en las aulas		
4.	Los sonidos fuera del aula facilitan el desarrollo académico		
5.	Las aulas poseen las dimensiones adecuadas		
6.	Los ambientes complementarios (talleres y bibliotecas) tienen las dimensiones ideales		
7.	Los ambientes destinados para el desarrollo físico son los adecuados		
8.	La institución cuenta con un patio para cada nivel académico		
9.	Los espacios recreacionales son apropiados		
10.	Las áreas libres se encuentran en buen estado		
11.	El equipamiento se encuentra en buen estado		
12.	El mobiliario es el adecuado para el estudiante		
13.	Reciben mantenimiento periódicamente El equipo tecnológico		
14.	El color que tienen las aulas beneficia el proceso educativo		

15.	Los servicios higiénicos tienen buena distribución		
16.	La conservación del ingreso principal valoriza la imagen de su institución		
17.	Los accesos a los diferentes ambientes son los adecuados		
18.	Las aulas cuentan con doble acceso		
19.	La institución educativa cuenta con accesos secundarios a la calle		
20.	Las diferentes zonas cuentan con rampa para discapacitados		
21.	El acceso principal a la institución educativa es amplio		
22.	Los ambientes cuentan con señales de seguridad		
23.	Cuentan con extinguidores		
24.	Cuenta con un área de tópico adecuado		
25.	Los servicios higiénicos se encuentran bien conservados		
26.	Los diferentes ambientes educativos se encuentran afectados por fugas o filtraciones de agua y desagüe		
27.	Cuentan con servicios higiénicos para discapacitados		
28.	Las zonas recreativas son seguras		
29.	Poseen de una toma de agua en caso de incendio		
30.	Las instalaciones eléctricas reciben mantenimiento periódico		
31.	Las zonas de seguridad interiores y Exteriores encuentra señalizada		

## Cuestionario de calidad del servicio educativo

**Estimado Padre de familia:**

Reciba un cordial saludo. El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación; este instrumento tiene por finalidad recabar datos acerca de la competencia “Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social”, que se desarrolla en su institución educativa. Los resultados de este estudio se utilizarán con fines estrictamente académicos.

**INSTRUCCIONES:**

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa (X) según usted considere la más acertada.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1.	Considera adecuado el horario establecido para la atención de los padres y representantes.					
2.	Cree que el personal que atiende el público está capacitado para realizar su labor en los tiempos establecidos					
3.	Garantiza que se aplica las tics en la institución					
4.	La institución dispone de trabajadores que puedan reemplazar a otros si alguno se ausenta					
5.	Las asignaciones y delegaciones se distribuyen imparcialmente entre los miembros del grupo de trabajo de la institución en el área administrativa					
6.	La capacidad para responder que ofrece la dirección (específicamente en el área administrativa) de la institución cubre la expectativa del usuario					

7.	Considera que el personal de la institución educativa está capacitado para responder ante las situaciones imprevistas					
8.	El personal de la institución da respuesta a cada demanda de los usuarios eficiente y oportunamente					
9.	Considera que el personal encargado para la atención emplea un lenguaje claro y comprensible al atender a los usuarios					
10.	La institución educativa se caracteriza por su receptividad para atender las necesidades educativas de los estudiantes y docentes					
11.	La institución educativa brinda una atención individualizada ante los requerimientos y consultas que realizan los usuarios					
12.	El personal de la institución es amable y brinda un trato Cortés					
13.	El personal está interesado en responder y despejar las dudas de los estudiantes					

***Gracias por completar el cuestionario***



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Infraestructura arquitectónica y calidad de servicio educativo en una institución educativa pública, Chorrillos - 2022", cuyo autor es VASQUEZ SANCHEZ RAQUEL JESICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA <b>DNI:</b> 09936465 <b>ORCID</b> 0000-0001-6366-8778	Firmado digitalmente por: MLEDESMACU el 01-08- 2022 20:55:03

Código documento Trilce: TRI - 0385533