



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INVERSIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, HUARAL, AÑO 2022.

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Para optar el grado académico de  
Maestro en gestión de la inversión pública

Autor:

Huertas Pizarro, Nicolás

Asesor:

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo  
(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:

Gutiérrez Paucar, Félix Javier  
Ambrosio Reyes, Jorge Luis  
Torres Vásquez, Charles Pastor

Lima-Perú

2023

**Índice de contenido**

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Descripción del problema	15
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema general	16
1.3.2 Problema Específicos	16
1.4 Antecedentes	17
1.5 Justificación de la Investigación	24
1.6 Limitaciones de la investigación	26
1.7 Objetivos de la Investigación	26
1.7.1 Objetivo General	26
1.7.2 Objetivos Específicos	26
1.8 Hipótesis	27
II MARCO TEÓRICO	28
2.1 Marco conceptual	28
III. MÉTODO	45
3.1 Tipo de investigación	45
3.2 Población y muestra	46
3.5 Procedimientos	49
3.6 Análisis de datos	49
3.7 Consideraciones éticas	50
IV. RESULTADOS	51
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
VI. CONCLUSIONES	63

	3
VII. RECOMENDACIONES	65
VIII. REFERENCIAS	66
VI ANEXOS	75
Anexo A. Matriz de consistencia	75
Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos	76
Anexo C. Confiabilidad del instrumento	83
Anexo D. Instrumento de medición	85
Anexo E. Prueba de normalidad	89

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población general de la I.E. Nuestra Señora del Carmen – Huaral - 2022.....	46
Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Inversión pública .....	48
Tabla 3 Operacionalización de la variable 2. Calidad del servicio educativo .....	48
Tabla 4 Frecuencia descriptiva de la variable 1. Inversión pública .....	51
Tabla 5 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Planificación .....	52
Tabla 6 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Ejecución .....	53
Tabla 7 Frecuencia descriptiva de la dimensión. Cierre .....	54
Tabla 8 Frecuencia descriptiva de la variable 2. Calidad de servicio educativo .....	55
Tabla 9 Prueba de la hipótesis general.....	56
Tabla 10 Prueba de la primera hipótesis específica .....	57
Tabla 11 Prueba de la segunda hipótesis específica .....	58
Tabla 12 Prueba de la tercera hipótesis específica.....	59
Tabla 13 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1: Inversión pública .....	76
Tabla 14 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2: Calidad del servicio educativo .....	76
Tabla 15 Resumen de procesamiento de casos.....	83
Tabla 16 Confiabilidad de la variable 1. Inversión pública - Alfa de Cronbach.....	83
Tabla 17 Confiabilidad de la variable 1. Calidad del servicio educativo - Alfa de Cronbach .....	84
Tabla 18 Prueba de normalidad.....	89

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema lógico del diseño de correlacional.....	46
Figura 2 Barras de la frecuencia descriptiva de la variable 1. Inversión publica.....	51
Figura 3 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Planificación.....	52
Figura 4 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Ejecución .....	53
Figura 5 Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Cierre .....	54
Figura 6 Barras de la frecuencia descriptiva de la variable 2. Calidad de servicio educativo .....	55

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo general es establecer cuál es la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022. **Metodo:** La investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, la población la conforma 151 profesionales y la muestra fue de 120 de la I.E. Nuestra Señora del Carmen. **Resultados:** El 25.8 % de docentes encuestados señalaron estar de acuerdo que la inversión pública se relaciona con la calidad del servicio en el ámbito educativo porque, es una actividad de carácter temporal para dar cumplimiento a una obra de infraestructura pública beneficiando a los estudiantes y la sociedad de Huaral. El 24.2 % de docentes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la planificación sobre la inversión pública establece la necesidad de la entidad para determinar la obtención del recurso que se necesita con la finalidad de la ejecución de un proyecto de inversión para la calidad del servicio educativo y el 32.5 % de docentes encuestados señalaron estar de acuerdo que la calidad de servicio educativo es muy importante para los estudiantes y en general a la comunidad de Huaral, y se relaciona con la efectividad de una inversión pública. **Conclusiones:** En la actualidad la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral en el año 2022 tiene un déficit en infraestructura y equipamiento en las áreas técnicas y espacios físicos reducidos.

Palabras clave: Inversión pública, planificación, calidad del servicio educativo.

## ABSTRACT

**Objective:** The general objective is to establish what is the relationship between public investment and the quality of the educational service in the educational institution Nuestra Señora del Carmen, Huaral, year 2022. **Method:** The research is framed in the quantitative approach, of correlational type, non-experimental and cross-sectional design, the population is made up of 151 professionals and the sample was 120 from the I.E. Our Lady of Carmen. **Results:** 25.8% of teachers surveyed indicated that they agree that public investment is related to the quality of service in the educational field because it is a temporary activity to comply with a public infrastructure project benefiting students and the community. Huaral society. 24.2% of teachers surveyed indicated that they fully agree that planning on public investment establishes the need for the entity to determine the obtaining of the resource that is needed for the purpose of executing an investment project for the quality of the educational service. and 32.5% of teachers surveyed agreed that the quality of educational service is very important for students and the Huaral community in general, and is related to the effectiveness of a public investment. **Conclusions:** Currently, the educational institution Nuestra Señora del Carmen, Huaral in the year 2022 has a deficit in infrastructure and equipment in the technical areas and reduced physical spaces.

**Keywords:** Public investment, planning, quality of educational service.

## I INTRODUCCIÓN

La acción de construir infraestructura se relaciona con la meta de progresar desde inicios del siglo XX. La política pública de cada país incluye construir infraestructura como un eje principal para el impulso del desarrollo en todos los ámbitos como social, vial, educativo, entre otros (Damonte et al., 2022).

Sobre la inversión se asocia con la productividad en el ámbito económico, su crecimiento y la generación del bien común de los ciudadanos que pertenecen a una comunidad orientado a varios años, contribuyendo a mejorar el talento humano, concreto y intangible de las comunidades.

Un proyecto de inversión pública correctamente diseñado posee un efecto realmente positivo en la efectividad del sistema productivo porque reduce el costo y genera el incremento del valor en especial cuando el sector público interviene en los espacios educativos, de comunicación, investigación, entre otros, Asimismo, ocasiona un impacto positivo en la eficiencia de abastecer de diversos servicios y bienes públicos que estén asociados de manera directa con la aptitud favorable de mejor calidad de vida de la comunidad, y es evidente cuando se logra por medio de la inversión en el ámbito educativo, vivienda, seguridad (Consejo Económico y Social, 2020).

Actualmente con el objetivo de lograr el desarrollo sostenible que toda comunidad requiere, es necesario contar con una educación de calidad, accesible e inclusiva. Las investigaciones han demostrado que los proyectos de inversión en capital humano, ya sea en educación, infraestructura, equipamiento educativo, etc. generan gran impacto en el ámbito de la economía y el bienestar individual y social de una sociedad. En ese sentido un compromiso de igualdad en inversión de infraestructura educativa debe ser uno de debe tener un carácter igualitario en cualquier estado del país, por cuanto garantizarían una educación de calidad.

## 1.1 Planteamiento del problema

Hoy las instituciones educativas juegan un rol importante en la sociedad, toda vez que se constituyen en uno de los entes de formación y transformación social más importante en cualquier contexto. En una institución educativa buscan satisfacer a los usuarios y el contexto en donde usualmente intervienen. Las nuevas realidades de estas instituciones hacen necesario el poder definir y medir las dimensiones de calidad, sin embargo, los usuarios son cada día más exigentes, lo que requiere no solo poder definir y medir estas dimensiones de calidad del servicio desde diferentes perspectivas. (Mori y Palomino, 2021).

El término calidad asociado a la educación genera a su vez una preocupación constante en los países debido a lo lejano que parece su completa realización, más aún si se considera que no estamos preparados para cambios repentinos que puedan alterar el normal funcionamiento de la educación; esto fue evidente tras el nuevo desafío por el SARS-CoV-2 en donde muchos países no se encontraron preparados para afrontarlo, dando a conocer al mundo sus problemas educativos y la rápida o lenta actuación de sus gobiernos(países). Esta ausencia de calidad de servicio educativo se evidenció y agudizó durante la pandemia con las pruebas internacionales de conocimiento en donde muchos países se encontraron muy por debajo de la media requerida, el inaccess a una educación a distancia de casi un tercio de la población escolar mundial, la deficiente infraestructura de las instituciones, la presencia de docentes muy poco capacitados en las nuevas tecnologías y la falta de acceso al material educativo; todo esto producto de factores políticos, económicos y sociales particulares de cada país, en donde cada quien muestra la ausencia de una mirada sistémica a la educación (Orbegozo y Quispe, 2022).

La evolución de la forma como las empresas se relacionan con sus clientes va de la mano con las nuevas tecnologías de la información, hace necesario enfatizar en la gestión del factor servicios como un aspecto estratégico para el desarrollo de las organizaciones, considerando que en un mundo de negocios tan competitivo como el actual la diferencia puede estar en una correcta interpretación de las inconformidades de los clientes y la efectividad para traducir dichas inconformidades en acciones de mejoramiento.

La preocupación por la mejora de la educación es cada vez mayor, dado que, en la historia, el desarrollo de las sociedades está sustentado en la mejor y mayor cualificación de sus miembros. En América Latina, la calidad de los servicios educativos pasa por un proceso de estancamiento, debido a que los decisores de las políticas macroeconómicas en la mayoría de los países privilegian otros indicadores, como la economía, la producción o el turismo, mas no una educación de calidad (Cueto et al., 2020).

En Vietnam, la inversión pública en educación y formación ocupa una proporción importante del presupuesto público de Vietnam, aproximadamente el 20%, equivalente al 5% del PIB (Phung, 2018).

Por su parte (Viquez y Orozco, 2020) nos indica que, en Costa Rica, toda infraestructura que se realice es acorde a un requerimiento de la población, razón por la cual convoca a elecciones democráticas cada 4 años para elegir a las personas más capaces con la finalidad de concretarlas objetivos.

Asimismo toda autoridad elegida deberá tener el mejor equipo de trabajo formado por personal competente y calificado que puedan tener el criterio de administración de obras que cuente con una gran singularidad, así como su ejecución y formulación puesto que en toda obra se necesitan ejecutar actividades como la elección de la ubicación

geográfica apropiada, un adecuado anteproyecto, diversidad de planos, presupuestos, aspecto legal, supervisión de contratos, permisos y de manera fundamental la forma en que se va administrar el mantenimiento de edificios que se utilizaran con fines educativos.

En tal sentido, debe existir prioridad para tomar la decisión de invertir en una infraestructura con fines educativos, por una parte, orientado a mantener con fines preventivos el predio y, por otra parte, con la finalidad de realizar un mejoramiento de todo indicador relacionado al aprendizaje, como la implementación de laboratorios, construcción de bibliotecas, sectores de múltiples labores, etc. De forma complementariamente, una prestación de los servicios básicos exige un dialogo interministerial que permita acordar en conversaciones conjuntas la prioridad de mejora de la infraestructura social.

Asimismo, la inversión del Perú en educación ha aumentado, pero todavía dista de ser significativa. A nivel del producto bruto interno (PBI), el gasto en educación pasó de 2.9% en 2010 a 3.6% en 2015; sin embargo, la calidad educativa en nivel secundario aún se mantiene muy baja (Cueto et al., 2020).

El Perú sigue colocándose entre los países de la región que destinan una relativamente baja proporción de la riqueza generada (PBI) al sector Educación, ubicándose por debajo del promedio de América Latina, que asciende al 4%, y por debajo del promedio registrado en países desarrollados, cabe resaltar pese a los incrementos del presupuesto, el gasto por alumno en el Perú continúa siendo uno de los más bajos en la región. Por ejemplo, el gasto promedio por alumno en primaria equivale a un tercio de los registrados en Argentina y Chile. Incluso restringiendo la comparación con países que tienen una riqueza similar per cápita, como Colombia, el gasto del Perú es relativamente bajo a pesar del notable esfuerzo financiero del Estado. En un entorno nacional el Perú se caracteriza por tener un gasto público en educación muy bajo, incluso cuando se compara

con países de similar nivel de desarrollo. Si bien existe acuerdo en torno a que el gasto en el sector es insuficiente y parece existir voluntad política para elevarlo, es claro también que el escenario fiscal impone fuertes restricciones a estos buenos deseos (Valera et al., 2022).

A nivel nacional, desde hace tres décadas, la inversión pública se ha mantenido estable gracias a las políticas económicas, administrativas y de racionalización del presupuesto, conllevando a un sostenido proceso para elaborar, ejecutar y poner en funcionamiento todo proyecto relacionado a la inversión pública para infraestructura (modernidad del estado) y proyectos sociales (inclusión social) canalizados a través del anteriormente denominado SNIP, hoy denominado Invierte.pe.

Además, existe una unidad relacionada al Minedu que garantiza mejorar las infraestructuras con fines educativos en todo el país para que la sociedad obtenga diversos beneficios, asimismo se está proyectando al período 2025 la ejecución de distintos planes educativos. Dicho programa se denomina PRONIED

Al respecto, dicho programa está conformado por 5 unidades en línea, en la cual la UGEO es la que ejecuta todo proyecto o actividad de inversión para mejorar o implementar infraestructuras con fines educativos, asimismo para elaborar todos los expedientes técnicos realizados por el equipo de trabajo (EEyP) especializada en proyectos. Puesto que el EEyP demanda demoras para realizar expedientes técnicos, dificulta la reducción de retrasos para ejecutar infraestructuras con fines educativos, por ello se procedió a realizar actividades que permitan analizar los procedimientos que nos permitan identificar qué es lo que realmente causa el presente problema.

Asimismo, (Cruz et al., 2018) nos indica que, en Huamachuco, departamento de La Libertad, en el año 2017, se proyectó evaluar si las 3 dimensiones de una infraestructura con fines educativos tienen influencia en el aprendizaje infantil en el nivel

inicial en sus 4 áreas curriculares en Coigobamba el cual es considerado un caserío. Luego de la evaluación se ha concluido que la infraestructura educativa considerada como variable, si tiene influencia para el aprendizaje infantil en el nivel inicial en personal social, matemática, comunicación, ciencia tecnología. comunicación, matemática, ciencia tecnología y ambiente y personal social.

Por su parte (Soria, 2018) explica la incidencia de una adecuada inversión ha logrado el mejoramiento del nivel secundario de una entidad educativa en Cusco, optimizando recursos, inclusive en capacitaciones con la finalidad de mejorar la calidad docente y estudiantil. Cabe resaltar que en la partida de remuneraciones y sueldos el personal considera estar en completo desacuerdo.

Por otra parte (Chávez y Ludeña, 2022), hace referencia a que el Minedu en el período 2019 hizo público los resultados de la evaluación PISA del período 2018, elaborados por la OCDE en la cual resaltaron al Perú sobre 77 países logrando el puesto 64 Asimismo el Instituto peruano de economía indica que en el Perú existen escasos progresos educativos los cuales resultan insuficientes; Asimismo explica las variaciones de la media de años que estudió una persona en Apurímac, por ejemplo en el período 2008 la media era 8.1, pero 10 años después en el periodo 2018 aumentó a 8.5 el promedio considerado un promedio inferior a nivel nacional, razón por la cual podemos concluir que la región se encuentra en los últimos puestos para una evaluación internacional así como un inferior crecimiento de logros en materia educativa.

A nivel local, en el distrito de Huaral (2018) se desarrolló la inversión en infraestructura de la I.E. N°100 a través del mecanismo Obras por Impuestos en la cual se pudo manifestar la existencia de una interrelación entre la inversión pública y privada con la finalidad de obtener desarrollo en diversos proyectos que permitan disminuir esa brecha en materia de infraestructura del Perú.

En relación con lo importante que resulta la investigación, el impacto que pueda tener lo relacionado a la inversión pública, en la población va colaborar a la obtención y mejoramiento de las infraestructuras escolares, y por consiguiente aumentando la calidad de vida, por ello en este caso, el servicio educativo. Asimismo, es preciso mencionar que Auca llama un impacto generado resulta relevante porque hoy en día se calcula un aproximado de unos 2,500 alumnados de EBR y 300 alumnos, de EBA, lo cual es viable puesto que garantizan que van aprovechar utilizar una infraestructura de alto nivel educativo el cual va garantizar un mejoramiento relevante en su calidad de educación, considerando realizar los mantenimientos que correspondan. Cabe resaltar, la trascendencia está dada porque está presente una sociedad beneficiada de manera indirecta, los cuales son los pueblos y los distritos de Huaral, Chancay y Aucallama, donde se calculan unas 160,000 personas aproximadamente.

Por tal razón, en el CEBA Nuestra Señora del Carmen (2019) se desarrolló un expediente técnico referente a la ampliación de infraestructuras con fines diversos para la educación básica alternativa Nuestra Señora del Carmen, ubicado en Huaral la cual fue desarrollada de acuerdo a los términos de referencia, aplicando la normativa vigente para Expedientes Técnicos a nivel de obra así como los del reglamento nacional de construcción, se define como: “espacios inadecuados para el servicio de enseñanza de esta Institución Educativa (IE).

La calidad de los servicios debe ser una prioridad para las organizaciones pues se considera un importante antecedente de la satisfacción de los clientes lo cual incide directamente en la fidelización de estos y por tanto en la imagen y posicionamiento en el mercado de las organizaciones. Esto implica que las instituciones de educación se deben esforzar por mejorar la calidad académica y los servicios que ofrecen a sus estudiantes, y por medio de esto lograr la acreditación de la calidad por parte de los organismos

oficiales, que consideran dentro de los requisitos de certificación, la percepción de los estudiantes sobre ciertos elementos de la calidad de la educación, tales como la gestión institucional, la investigación, la infraestructura, la vinculación con el medio, los servicios online, la responsabilidad social y la docencia.

## **1.2 Descripción del problema**

La investigación está contextualizada en el local escolar de la I.E. Nuestra Señora del Carmen, ubicado en la Av. 2 de mayo s/n, distrito y provincia de Huaral y que atiende a dos modalidades educativas: primeramente, la EBR que por sus siglas significa Educación Básica Alternativa con una población escolar de 2 500 alumnos en EBR y 300 en EBA; así como a 120 docentes en EBR y 20 en EBA.

En relación con la inversión pública y todo lo referencia a la calidad de los diversos servicios que se brindan a nivel educativo en la I.E. NSC, Huaral se presentan:

**Diagnóstico:** (a) Déficit en infraestructura y equipamiento en las áreas técnicas; Espacios físicos reducidos; (b) Recursos insuficientes para el mantenimiento y conservación del local escolar; (c) Insuficientes programas de capacitación a los docentes para la formación técnica empresarial dirigida a los estudiantes y (d) No existe relación entre oferta educativa y demanda laboral local.

**Causas:** (a) Ausencia de proyectos en infraestructuras de inversiones públicas, así como su equipamiento; (b) Insuficiente asignación económica para de parte del Estado para el mantenimiento del local escolar; (c) Crecimiento vegetativo de la demanda educativa año tras año; también la UGEL, DRELP, MINEDU no están desarrollando programas pertinentes de capacitación docente que desarrollen el emprendedurismo y (d) Los currículos escolares están desactualizados con respecto a la demanda del mercado local.

**Pronóstico (consecuencias):** (a) Generaría que los estudiantes no se puedan insertar rápidamente en el mercado laboral al no recibir una formación técnica; (b) Hacinamiento

por la gran cantidad de estudiantes, docentes, personal administrativo y otros que pueden ocasionar problemas de salubridad; (c) Deterioro de la infraestructura escolar tanto de la parte física como del equipamiento y (d) No habría un desarrollo integral agroindustrial local y, el desempleo de los estudiantes que egresan cada año de la I.E., incrementando la población de NINIS.

**Control del pronóstico:** (a) Desarrollar política de inversión pública en las instituciones públicas más emblemáticas con equipamiento de talleres técnicos e industriales; (b) Ampliar la infraestructura y mejorar los espacios libres y comunes incluyendo las áreas verdes para hacer más agradable y saludable la estancia de los alumnos; (c) Planificar una campaña de mantenimiento y conservación del local escolar, ampliando el presupuesto con el apoyo de la comunidad educativa y los aliados estratégicos y (d) Promover alianzas estratégicas con instituciones especializadas en la tecnología que se requiere, así como el constante apoyo que nos pueda brindar la empresa privada, a fin de garantizar el cumplimiento de un programa integral de capacitación a los docentes y directivos.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***1.3.1 Problema general***

¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?

#### ***1.3.2 Problema Específicos***

- ¿Cuál es la relación entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?
- ¿Qué relación existe entre la inversión pública según la ejecución y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?

#### **1.4 Antecedentes**

##### ***1.4.2 Antecedentes internacionales***

Canales (2022) concluye que la calidad del servicio educativo, en tiempos de pandemia, es regular, puesto que se requieren del fortalecimiento de diversos aspectos como la participación de las familias, el adecuado ambiente escolar, un currículo formativo y diversificado y la formación docente actualizada, para determinar si el servicio que se brinda es de buena calidad. La interacción con las familias es regular, debido a muchos factores como la excesiva carga laboral, la distancia de los centros de labor, el poco interés por acompañar a sus hijos, entre otros. En cuanto al ambiente escolar en muchos hogares se adecuaron espacios libres de ruido u otras interrupciones, para que los estudiantes realicen sus actividades académicas, pero en algunos hogares no se le brinda la importancia que corresponde a este nivel educativo. Finalmente, la formación docente requiere del fortalecimiento de diversas habilidades en los docentes como el manejo de herramientas tecnológicas.

Cabe mencionar a Uquillas et al. (2022) en su estudio concluye que, con el fin de obtener un mejoramiento de los índices de calidad para todo servicio educativo, debe considerarse toda dimensión, especialmente una dimensión denominada capacidad de respuesta. En este sentido, factores como el nivel de rendición de cuentas y la calidad del desempeño del personal educativo, el uso de los comentarios y sugerencias de los estudiantes, el trato a los estudiantes sin discriminación, los métodos de enseñanza, la especialidad de los profesores y el contenido de los cursos ofertados, pueden jugar un papel importante en la satisfacción del estudiante.

Mori y Palomino (2021) concluyeron que, en base en los resultados de calidad de servicio obtenidos en las instituciones educativas, se puede inferir que los usuarios de estas entidades tienen expectativas sobre los servicios que necesitan. Es por esto que estas instituciones no solo deben enfocarse en los productos y servicios que brindan, también deben cumplir con las condiciones para que los usuarios (en este caso, estudiantes) reciban los servicios. Por tanto, la importancia de estas entidades radica en determinar las necesidades de sus clientes con el fin de establecer un servicio de apoyo logístico en base a estas necesidades, y el servicio logístico debe estar 100% orientado al cliente. Así mismo, se pone de manifiesto la preponderancia del modelo SERVQUAL para medir la calidad, ya sea aplicando las mismas técnicas de investigación del modelo o aplicando otras para confirmar los atributos de la calidad del servicio.

Asimismo resaltar a Viquez y Orozco (2020) quien en su investigación acude a diversos instrumentos alternos a fin de construir determinadas edificaciones escolares, así como constituir un fideicomiso que garantice desarrollar infraestructuras en materia educativa que resultará de suma importancia a nivel ministerial, sin embargo por ser una experiencia inicial y en pleno cumplir al momento de ejecutarlo no ha mostrado los resultados deseados debido a los plazos que se brindaron para entregar las obras, así como por incrementar los costos que se proyectaron en forma inicial.

Por su parte Quesada (2019), en su artículo se plantea realizar una evaluación del actual status de la infraestructura de aulas de toda entidad educativa asimismo aplicar el mismo criterio en entidades educativas públicas con la finalidad de realizar un análisis de cómo puede causar una incidencia socioemocional a fin de promover un aprendizaje verdadero. Cabe resaltar que se utilizó un enfoque mixto, en la cual se consideró a 33 escuelas públicas a fin de analizarlas a través de cuestionarios dirigidos a gerentes educativos, docentes y estudiantes, concluyendo que toda información que se ha obtenido

se estima como un insumo acertado se suma utilidad para toda autoridad relacionada a la educación y educadores con la finalidad de proyectarse a mejorar los espacios educativos que serán implementados en todo centro estudiantil.

Por otra parte, Souza (2019) en su artículo tuvo como objetivo realizar un análisis de si los estudiantes se encontraban satisfechos respecto a la infraestructura de sus entidades educativas superiores. Para dicho fin se evaluaron a 560 estudiantes de una facultad de una universidad privada y 2 universidades del estado, los cuales resultaron que los alumnos contaban con plena satisfacción de la infraestructura y así ese resultado mostraba una coincidencia con indicadores vigentes de producción científica logrando colaborar a las distintas discusiones de un tema poco investigado en el ámbito brasileño.

Asimismo, Miranda (2018) en su artículo concluye que una infraestructura curricular relacionada a la educación tiene una influencia positiva en la obtención de logros de todo estudiante, aunque de todas maneras algunas construcciones van a mostrar, inconvenientes relacionados a la depreciación, deterioro, así como poca suficiencia o un reducido sentido de la pertinencia el cual si va afectar a otros grupos considerados los más vulnerables. Cabe mencionar que también se logró un hallazgo de que las 2 formas de infraestructura pueden complementarse, creyendo que es importante lograr la implementación y un diseño de diversas políticas integrales los cuales puedan colaborar a revertir las tendencias actuales de toda acción pública que se orienta más a la atención de lo que mencionamos como infraestructura no curricular en lugar de la curricular.

Es importante citar a Fonseca (2018), en su tesis ha realizado un estudio descriptivo el cual le ha permitido realizar una serie de análisis respecto a la inversión relacionada a distintas obras y proyectos de infraestructura, asimismo para lograr identificar como se financiaron, el cual probablemente fue a través del sector bancario, así como tener plenamente identificado la cantidad de infraestructuras que se ejecutaron

en el sector seguridad, salud, y otros sectores estratégicos, los cuales permitieron colaborar a la obtención de un mayor sentido de comprensión sobre la ejecución presupuestal en las partidas de inversión relacionada a las diversas obras de infraestructura.

#### ***1.4.2 Antecedentes nacionales***

Cabe mencionar a Rafael (2022) quien en su tesis estableció determinar si la labor en inversión pública relacionada a las infraestructuras influyó en el desarrollo socioeconómico en el distrito de Chongoyape en el período 2021; para lo cual se realizó una metodología cuantitativa, con un tipo correlacional y con un diseño considerado no experimental, tomando como un muestreo un conjunto de 149 personas en donde se estableció como conclusión que si existe influencia en el desarrollo socioeconómico, y de esta manera se considera que se aportó de alguna manera en el cambio constante.

Asimismo mencionamos a Ramos (2022) quien en su tesis determina la estrecha relación existente entre una gestión de proyectos basados en la inversión pública y un factor existente en desarrollo económico en Sallique , un distrito de la provincia de Jaén en el período 2021 bajo un enfoque cuantitativo, con un muestreo de 191 personas llegando a la conclusión de que la gestión de proyectos basados en la inversión pública resultó 62.8% considerándose un nivel regular y el factor existente en desarrollo económico 70.2%. que considera un nivel medio, por ello se determina que la inversión pública es primordial para sostener la economía del Perú o cualquier nación; que se encuentre atravesando un momento de necesidades ilimitadas y bajos recursos promovidos por el gobierno al momento de satisfacerlas.

También mencionamos a Santamaría (2022) en su tesis determina la existencia de la relación existente de la ejecución presupuestal de inversiones del ámbito educativo con la finalidad de reducir brechas dentro del área encargada de la ejecución de las inversiones

en Lambayeque. Se ha utilizado una metodología correlacional con un muestreo general del 100% del personal relacionado en actividades de proyectos. Recomendando al personal encargado realizar la planificación y monitoreo permanente en temas relacionados a la correcta ejecución en el presupuesto de las inversiones del área de educación de la Oficina Central del Gobierno Regional de la provincia de Lambayeque.

Cruz y Aguirre (2022) concluyeron que es importante destacar la importancia que cada día cobra el aseguramiento de la calidad educativa a los estudiantes en todos los niveles académicos, siendo más importante aún en la educación básica por lo que la gestión por parte de los responsables de las instituciones académicas debe mantenerse atentos al servicio que brinden, así como la estrategia académica que tengan para cumplir con este principio básico. Asimismo, debe tenerse en cuenta el liderazgo de los directivos y de los miembros de la comunidad educativa por las de decisiones acertada, con la finalidad de garantizar el buen trabajo y servicio que brinda la institución educativa para el logro de los objetivos institucionales.

Valera et al. (2022) se llegó a la concluir que existe una baja inversión en cuanto a infraestructura, fortalecimientos de las capacidades docentes, gastos en equipamientos, materiales educativos en el nivel primario, y la gestión en sí, debido a que en los períodos de estudio solo se alcanzó a invertir un 10.09% a diferencia de los gastos en planilla que se alcanzó un 89.91%, el que no permite que los logros de aprendizaje de los alumnos se incrementen favorablemente. Finalmente, al inicio del año se debe designar un mayor presupuesto en cuanto a la implementación de los colegios, muchos de estos carecen de un buen sistema de saneamiento, por o los servicios básicos, para que el alumno este tranquilo adquiriendo nuevos conocimientos. Es importante que la DRE, en cuanto a los gastos en equipamientos en las instituciones educativas realice un seguimiento acerca de la utilización y destino de la misma en beneficio del estudiante.

Yarleque et al. (2020) concluyeron que la calidad de servicio educativo se encuentra asociada significativamente con la satisfacción de los estudiantes, siendo las organizaciones que brindan dicho servicio asegurar el proceso educativo en la calidad de enseñanza. Los cuales permiten el desarrollo y crecimiento intelectual de los estudiantes en la sociedad de las tecnologías de la información y comunicación. Algunos resultados mostraron que la calidad de servicio educativo comprende cinco dimensiones que incluyen el acceso al servicio educativo, las instalaciones y el equipo de enseñanza, el entorno educativo, las actividades educativas y los resultados educativos. En el contexto de la globalización, las instituciones educativas se ven afectadas por los procesos de internacionalización lo que conlleva a cambios estructurales a nivel gerencial y la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para un desarrollo efectivo. La percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicio, se basa en las dimensiones de confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía; sobre todo en la seguridad y empatía que brindan las organizaciones educativas.

Por su parte Rubiños (2020), en su tesis buscó que determinar si el ejecutar obras realizadas por impuestos tenía alguna influencia directa en disminuir brechas referentes a la infraestructura desde el periodo 2009 hasta el periodo 2019. El presente estudio se ejecutó a través de un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta un muestro de 228 obras culminadas en su totalidad a través de obras realizadas por impuestos. Asimismo, un muestreo de 43 proyectos tomando en cuenta diversos criterios referentes a la inclusión. Para finalizar, se ha concluido la presencia de un efecto significativo y positivo de obras realizadas por impuestos para la disminución de brechas referentes a la infraestructura, luego al confrontar la hipótesis general, se rechaza la hipótesis nula, para posteriormente aceptar la hipótesis de dicha investigación.

Por su parte, Apaza (2019) en su tesis se planteó como objetivo realizar una explicación de la influencia de la inversión pública relacionado a temas educativos entre las cifras finales del censo estudiantil del nivel primaria en Tacna entre los periodos comprendidos entre 2010 y el 2015, tomando en cuenta un diseño no experimental, concluyendo que no existe una influencia significativa, puesto que los PIPS no logran incorporar de manera correcta el factor capacitación pedagógica y técnica en los docentes. Asimismo, no logra fortalecer por falta de análisis lo relacionado a materiales de enseñanza, tomando como punto de partida el diagnóstico para lograr su incorporación en el PIP presupuesto suficiente, proponiendo que se realice su ejecución basados en un convenio por un departamento especializado de la UGEL.

Por otra parte, Munsibay et al. (2019) en su estudio se plantea el análisis de la inversión pública pero orientados a diversos sectores relacionados al transporte, saneamiento y sobre todo en el sector educación en el departamento de la Libertad, pero con mayor énfasis en Sanagorán, a través de un enfoque cualitativo aplicando la entrevista como técnica, así como un exhaustivo análisis documental, con todo lo mencionado se estableció como conclusión que más de un 75% de todos los determinados proyectos de inversión pública están en un parámetro de muy viable, asimismo es importante mencionar que en el sector de la educación determinadas obras beneficiaron a un 97.85% en zonas rurales, los cuales son equivalentes a un 21.24% de todo los presupuestado para el período 2018.

Es importante mencionar a Jiménez (2018) en su tesis se planteó como objetivo establecer si la inversión pública orientada a un sector netamente de la educación pueda tener influencia en temas de calidad educativa tanto en el nivel secundario como primario de la ERB UGEL N° 04 TSE en el período 2018. Con una investigación de diseño no experimental y tomando en consideración un muestreo de 34 personas encargadas de la

dirección en instituciones de la educación, obtuvimos como resultado que un 50% de personas encargadas de la dirección toman en cuenta que el nivel de inversión pública en educación muestra un nivel medio, pero el nivel en calidad de la educación la consideran solo como regular. Razón por la cual establecen como conclusión que es primordial e importante la inversión pública en todo tema referente a la educación puesto que manejando altos índices de calidad será un pilar principal con el objetivo del cumplimiento de logros aumentando la productividad, desarrollo económico en conjunción con mejores niveles de inversiones que garanticen la mejor infraestructura, capacitaciones continuas en materia educativa y el debido equipamiento.

Zelaya (2018) concluyo que el Perú, a pesar del crecimiento económico experimentado no ha podido resolver los problemas estructurales en la educación que afectan la calidad de su sistema educativo. A pesar de que todas las variables de inversión pública en educación muestran un crecimiento sostenido durante el período de estudio, el estado de la infraestructura educativa se ha deteriorado también en forma sostenida, en ese sentido, el período analizado significa más de una década perdida en dichos avances. Finalmente, en términos de infraestructura física, los esfuerzos por acortar las brechas se encuentran lejos de ser los adecuados y resultan insuficientes, frente a las grandes necesidades del sector. En este sentido, no solo la brecha total en infraestructura estaría creciendo sino también aquella entre el área urbana y el área rural.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### ***1.5.1 Justificación metodológica***

La presente investigación se justifica a nivel metodológico puesto que se considera de alta utilidad con el fin de lograr direccionar de la manera más adecuada.

Asimismo, la presente tesis es de tipo correlacional, se ha sometido los diversos instrumentos para lograr la recolección de datos a un proceso de validación por juicio de

expertos y confiabilidad (Alfa de Cronbach) para que finalmente el aporte de la presente pueda ser confrontado con tesis similares tomando en consideración las variables de inversión pública y la variable calidad de servicio educativo.

### ***1.5.2 Justificación práctica***

La presente investigación cuenta con una justificación práctica debido a que el propósito central se sustenta en demostrar como la inversión en infraestructura educativa brinda espacios seguros y agradables a la comunidad educativa y coadyuva a lograr la calidad educativa en nuestros estudiantes permitiendo contribuir en diversos temas relacionados al desarrollo socio económico para la provincia de Huaral y del país, en especial en cuanto a Infraestructura para la formación técnica de los educandos y su rápida inclusión dentro del actual mercado laboral.

Además, debido a las implicancias prácticas porque los resultados de la investigación contribuirán al sustento y justificación para la inversión pública en el CEBA Nuestra Señora del Carmen que son realizadas con la formulación y debida ejecución de determinados proyectos de “Ampliación de la infraestructura del CEBA NSC”, financiado por la Municipalidad Provincial de Huaral.

### ***1.5.3 Justificación teórica***

La presente justificación teórica que hemos adoptado para la variable 1 denominada inversión pública se identifica con la teoría de la inversión pública porque dentro de un sentido o un criterio más amplio su debida participación se utilizará para tener una capacidad más amplia respecto a producción de servicios y bienes, aportando así a garantizar un crecimiento económico acorde a la satisfacción de necesidades para el mejoramiento del estándar futuro del nivel de vida de las personas, y en lo relativo utilizarlas en función a determinados objetivos como un medio, comprendiéndolo como

definidos para diversas planificaciones de desarrollo, considerando el sector regional como el más importante componente.

Asimismo, referente a la variable 2 denominada calidad de servicio educativo, tomamos en cuenta su relación con la teoría de Parasuraman (1985) porque es importante el mecanismo de medir la calidad de todos los servicios relacionados a la educación lo cual se requiere a fin de que los usuarios puedan percibir la calidad, de manera que al medirla pueda ser mediante la percepción y se base en el análisis del usuario. Es por ello que se busca con indicadores poder realizar las mejoras con el fin de lograr un aumento de la productividad y establecer una serie de mejoras en lo referente a la calidad de los servicios educativos.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

Existen pocos estudios relacionados con temas referentes a inversión pública orientados en todo lo que se denomina calidad de servicio educativo. Sin embargo, no fue un motivo para detener la iniciativa de desarrollar la presente investigación.

Asimismo, la presente coyuntura y actual situación del contexto en el que se encuentra el personal docente, en la presente investigación no se medirá, ni controlará las variables intervinientes: emergencia sanitaria, estado de pandemia, educación virtual.

## **1.7 Objetivos de la Investigación**

### ***1.7.1 Objetivo General***

Establecer cuál es la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

### ***1.7.2 Objetivos Específicos***

- Determinar cuál es la relación entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

- Establecer qué relación existe entre la inversión pública según la ejecución y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.
- Determinar cuál es la relación entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

## **1.8 Hipótesis**

### ***1.8.1 Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

### ***1.8.2 Hipótesis específicas***

- Existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.
- La inversión pública según la ejecución se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.
- Existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Enfoque teórico de la variable independiente. *Inversión pública*

**2.2.1.1 Teoría de la inversión pública.** Según (Mego y Delgado, 2021) nos indica que la principal explicación del por qué se considera que la inversión pública se convierte en la parte más importante para garantizar el crecimiento a un período considerado como largo plazo, se debe a la capacidad que tiene para la producción de bienes que debido a una marcada diferencia respecto al sector privado no lograría proveer asumiendo las consecuencias de altos costos operacionales que limitan las adquisiciones de diversos agentes, puesto que se debe establecer altos precios para satisfacer la inversión dada al inicio y así obtener beneficios.

**2.1.1.2 Teoría de la hacienda pública de Richard Musgrave (1959).** Según el autor Richard Musgrave, quien, en su análisis de la denominada teoría múltiple del presupuesto, nos indica las funciones con las que un país cuenta para desarrollar un desempeño dentro de la economía contemporánea:

- A. *La primera*** de ellas es asignar los recursos de manera óptima, garantizando así logros en materia de eficiencia de la economía y brindar prioridades a una población.
- B. *La segunda*** función que se considera es un tema de redistribuir la riqueza o lo que se denomina renta puesto que diversas deficiencias de un mercado son indicadores de un mal funcionamiento el cual no son equitativos ni se consideran justas.
- C. *La tercera*** función, tomando en consideración a (Norabuena, 2019) está relacionada a estabilizar la economía con el fin de lograr alcanzar altos índices de satisfacción en crecimiento económico garantizando de esta manera reducir las tasas de inflación y desempleo.

Cabe resaltar que la denominada teoría de Musgrave está presente en esta la investigación, puesto que un gobierno debe promover el desarrollo y crecimiento de los sectores salud, educación, social y saneamiento puesto que en los mencionados generalmente existen falencias, fallas, debilidades y poca eficiencia, razón por la cual un gobierno debe realizar inversiones en infraestructura educativa, los respectivos mantenimientos y gastos operativos, los cuales se debe dar prioridad a revertirlos.

**2.1.1.3 Teoría de la economía de la educación.** Se puede afirmar que el principal aporte de (Zelaya, 2018) a la Economía de la Educación fue el considerar al sector educación como el principal productor de capital humano: altas tasas de inversión en educación beneficiarán el desarrollo de un sector educación consolidado y de alta calidad que a su vez significará mayores retornos de la inversión y mayores ingresos per cápita para la sociedad en su conjunto. En la medida que el individuo se vaya perfeccionando a través de mayores conocimientos y el mejoramiento de sus habilidades, se encontrará en mejores condiciones para tomar mejores decisiones. Según (Zelaya, 2018) fue también un incansable estudioso de las condiciones del crecimiento y desarrollo económico, fundamentalmente, en países en vías de desarrollo. En este sentido, un aspecto fundamental en Becker es el tratamiento del tema de la fertilidad que explicaría las diferencias entre el crecimiento de los países desarrollados y no desarrollados. Mientras en los países desarrollados se tienen altas tasas de inversión en educación, altos niveles de ingreso per cápita y un descenso en la tasa de fertilidad; en los países no desarrollados se tiene todo lo contrario.

### **2.1.2 Definición de la variable 1. Inversión pública**

Tomando en consideración lo indicado por (Mendoza, 2020) lo conceptualiza como un conjunto de actividades y capacidad que un gobierno utiliza con la finalidad de garantizar el aumento de una determinada actividad de un sector económico de un País,

a través de prestación de servicios, retribución de todo recurso disponible a fin de ejecutar determinados proyectos a corto, mediano y largo plazo, a fin de que estos puedan generar beneficios a la sociedad.

Para (Rubio, 2022), resalta lo importante para la ciudadanía de todo proyecto relacionado a una inversión pública puesto que genera motivación para proyectar crecimiento de diversos sectores, desarrollo, optimización de una gestión, dichos proyectos son derivados a la implementación de nuevas infraestructuras, para citar ejemplos, carreteras que permitan facilitar el trabajo del sector agrícola, diversas inversiones para contratar personal altamente capacitado y competente para mejorar dicho sector, asimismo invertir en el sector industrial, puesto que aumentará beneficios en una sociedad.

Según (Mego y Delgado, 2021) nos indica que la inversión pública tiene un punto de partida desde que se elabora el proyecto a invertir, el asignar la partida presupuestal, el proceso de ejecutarlo, y el resultado final que deberá ser sostenido con los años beneficiando como un servicio público directamente a la población, si se maneja este circuito lógico de manera transversal, se garantiza el cumplimiento de todo el ciclo completo de una inversión pública.

Por otra parte (Tantalean y Vargas, 2021) refiere la incidencia de la inversión pública para alcanzar objetivos y que generalmente va depender de que el estado asigne todos los recursos necesarios considerando una política de delimitar el cómo se va caracterizar dicha salida (capital humano, físico, producir servicios o bienes).

### ***2.1.3 Dimensiones de la variable 1. Inversión pública***

**2.1.3.1 Definición de la dimensión 1. Planificación.** Tomando en consideración lo indicado por (Mendoza, 2020) procederemos a definirla como una serie de análisis de un determinado proyecto en el cual tomaremos como punto de partida el cálculo de

determinadas necesidades de cualquier usuario para luego proceder a establecer como obtener y distribuir los recursos requeridos a fin de ejecutar dicho proyecto.

Los proyectos a menudo se inician como parte de un proceso de planificación, por lo que el campo de la planificación parecería ser una fuente apropiada de ideas para planificar y gestionar proyectos (Cruz y Aguirre, 2022).

**2.1.3.2 Definición de la dimensión 2. Ejecución.** Por su parte (Mendoza, 2020) define como Ejecución, a un proceso que consiste en dos periodos, uno denominado seguimiento y otro período denominado supervisión, en la cual se va considerar el número de recursos que se utilizaron y todo lo relacionado a la distribución del presupuesto.

Sobre la ejecución, según el (Santamaría, 2022), una inversión realizada con la finalidad de ejecutar un determinado proyecto se caracteriza por el uso de fondos públicos con el objetivo de una ampliación, mejoramiento y modernización de una determinada capacidad en materia de producción de servicios o bienes, considerando de manera independiente la obtención de beneficios.

**2.1.3.3 Definición de la dimensión 3. Cierre.** (Mendoza, 2020), considera definir la fase de cierre, como la finalización y proceso de entrega de un determinado proyecto en la cual se da por culminado todo el circuito de una inversión pública.

Considerando lo indicado por (Universidad Benito Juárez, 2022) la fase de cierre en un determinado proyecto es la etapa final, es culminar inclusive las etapas intermedias que conforman todo el proyecto, prevaleciendo de esta manera un criterio de coexistencia relacionada entre cada cierre de cada una de las fases, finalizando de esta manera un proyecto iniciado.

#### ***2.1.4 Enfoque teórico de la variable 2. Calidad de servicio educativo***

**2.1.4.1 Modelo de calidad de servicios por Parasuraman (1985).** Según (Mayo et al., 2021), nos indican que realizar una evaluación de manera operacional para medir

la calidad de un determinado servicio, implica saber cómo realizar una medición e identificación de toda expectativa, incluyendo el cómo la percibe un consumidor, concluyendo este procedimiento a establecer las expectativas entre lo que se espera y la percepción de lo que se recibe.

Asimismo, al realizar una determinada investigación de mercado a una diversidad de usuarios de 5 tipos de servicio se llegó a la conclusión de que evaluar el factor calidad de un servicio se puede operacionalizar de forma genérica en aproximadamente cinco dimensiones los cuales pueden ser: seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

#### **2.1.4.2 Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001).**

Considerando lo indicado por (Torres y Vásquez, 2015) la percepción de todo usuario respecto al nivel de calidad de desempeño de un determinado servicio conforma una clasificación de tercer orden, en la cual se define al factor percepción por determinadas dimensiones, pero al mismo tiempo las mismas se consideran puedan clasificarse en subdimensiones. Ante lo mencionado el autor nos motiva a clasificarlas en (3) principales dimensiones de calidad que son: por los resultados, por ambiente físico y por interacción.

**2.1.4.3 Teoría de la calidad de Ishikawa.** Esta teoría es denominada así en honor a su autor Kaoru Ishikawa, quien hace el análisis de la calidad enfocado en 7 herramientas estadísticas que ayudan a la administración a detectar posibles problemas, que son: El cuadro del Pareto, Diagrama de Causa Efecto (Diagrama de Pescado), Estratificación, Hoja de Verificación, Histogramas, Diagramas de Dispersión, Gráficos y Cuadros de Control (Ishikawa, 1997 citado por Alfonso y Curahua, 2022) define a la calidad como calidad del producto, calidad del servicio, calidad de la entidad, etc., en el que se debe tener en cuenta el diseño, la fabricación y la venta del producto con calidad que satisfaga realmente al consumidor. Se manifiesta e interés de la relación entre lo que se desea

ofrecer, el producto y el servicio dado, de forma que el cliente tenga una real satisfacción de lo recibido.

**2.1.4.4 Teoría de la Calidad de Joseph Juran.** Joseph Juran (Alfonso y Curahua, 2022) menciona que la calidad no cae del cielo, hay que planearla, controlarla y mejorarla. Plantea la calidad analizada desde su trilogía, en la que se intervienen la planificación del servicio o producto, el control de los procesos y la continua mejoría del bien o servicio que ofrecen las instituciones.

- Planeamiento de la calidad, aquí identificamos a los clientes y sus necesidades, las cuales deben ser tenidas en cuenta al servicio que se da y por último se transfiere el proceso de operaciones, después de establecer las condiciones. En esta investigación los estudiantes son los clientes y se describe sus prioridades, para analizar el nivel de calidad que sienten al recibir.
- Control de la calidad, es primordial detectar los posibles procesos que no estén bajo control y conocer las posibles causas de variabilidad, para luego cambiar o corregir las partes del proceso afectadas.
- Mejoramiento de la calidad, en esta parte se enlazan las políticas, con un entrenamiento constante, buena comunicación y coordinación, mediante estas acciones de mejora de nivel se encamina a modificar el proceso para alcanzar mejores niveles de calidad.

### ***2.1.5 Calidad***

El término calidad ha despertado sumo interés en los escenarios académicos y empresariales debido a que se consolida como determinante de la competitividad de las organizaciones, es por ello la comprensión de su definición, sus dimensiones y las estrategias de medición se convierten en fundamentos necesarios para su medición.

Calidad, etimológicamente proviene “Del lat. *qualitas*, -*ātis*. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Al ser la calidad uno de los temas centrales en el ambiente empresarial, esto se refleja en la presencia de numerosas publicaciones y de diversos autores que plantean sus propias definiciones en función del ámbito donde se aplique, lo que era reconocido por (Jurán y Gryna, 1988 citado por Alfonso y Curahua, 2022) al afirmar que la normalización de la terminología está aún en la etapa de iniciación. Sin embargo, posterior a Jurán y Gryna, en la fase de desarrollo se llega al concepto de calidad total como lo presenta (Camisón et al., 2006 citado por Alfonso y Curahua, 2022).

Dentro de la amplia gama de autores sobre calidad, se ha considerado a (Garvín 1988 citado por Alfonso y Curahua, 2022) según este destacado investigador, la calidad es difícil definir en base a un solo criterio por lo que debe ser vista en vinculación con diferentes criterios, ello permitirá comprender el rol que cumplen las diversas perspectivas de la calidad en los diferentes ámbitos de la empresa. Se clasificó en cinco los enfoques de la definición de calidad basados en:

- Enfoque trascendente. Considera a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Ahora bien, la excelencia es abstracta y varía según la persona, lugar y tiempo.
- Enfoque basado en el producto. Considera a la calidad por la cantidad en la que una característica o atributo está presente en un bien o servicio. Se puede arribar a la apreciación del consumidor, que mientras más caro sea un bien o servicio estará premunido de una mayor cantidad de atributos, lo que podría conducir a confundir calidad con precio.
- Enfoque basado en el cliente. La calidad está determinada por lo que el cliente desea, por sus expectativas. Lo que mejor se ajusta al uso que se pretende

proporcionar con el bien o servicio. Según sea el consumidor, sus necesidades difieren por ende también los estándares de calidad.

- Enfoque basado en la producción. Considera a la calidad con relación a la conformidad con las especificaciones determinadas para la producción de un bien o prestación de un servicio.
- Enfoque basado en el valor. Se compara a la definición de calidad como valor. La utilidad del bien o servicio recibido.

### ***2.1.6 Calidad de servicio***

La calidad de servicio puede ser conceptualizada desde múltiples miradas, es decir que presenta una heterogeneidad de aportes. Debe estar fundamentada en las percepciones que los clientes tienen del servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio es lo que el cliente percibe. Allí radica la relatividad de este concepto. Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación (Alfonso y Curahua, 2022).

La calidad del servicio constituye para muchas organizaciones una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a sus clientes, adquiriendo relevancia como variable diferenciadora que incide sobre las decisiones de los consumidores y sobre los resultados de un negocio. Para otras organizaciones la calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos. La calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio. La calidad del servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción del conjunto de

elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. (Alfonso y Curahua, 2022).

Para otorgar un servicio de calidad se tienen que solucionar varios aspectos del funcionamiento organizacional. Además de la discrepancia, que puede darse entre las expectativas de servicio y el servicio percibido, es posible encontrar discrepancias en el operar de la organización que explican la ocurrencia de esta brecha. La primera discrepancia es la diferencia entre lo que esperan los clientes y lo que los directivos creen que esperan los clientes; se trata de una deficiencia fundamental con importantes efectos negativos, ya que si se desconocen cuáles son las expectativas de los clientes, con independencia de los sistemas que ponga en marcha la empresa, no van a lograr los resultados deseados y se estará lejos de dar un servicio de alta calidad. La segunda discrepancia está ligada a las normas de calidad; es la diferencia entre lo que entiende la dirección sobre las expectativas del cliente y las especificaciones o pautas de calidad. La tercera discrepancia da cuenta de la distancia que existe en muchas organizaciones entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación del servicio, considerando los déficits de infraestructura, recursos humanos, entre otros. La cuarta discrepancia es la deficiencia en la comunicación, la distancia entre lo que se dice al cliente y el servicio que realmente se da, un problema que surge principalmente cuando las personas que hacen promesas a los clientes, por ejemplo, el área de marketing, carecen de comunicación con los otros miembros de la organización que se supone van a satisfacer esas promesas (Alfonso y Curahua, 2022).

La calidad del servicio es un concepto que ha acogido un gran esfuerzo de investigación en el sector educativo a nivel internacional y local y ha sido empleado para mejorar el servicio desde un punto de vista objetivo y subjetivo como resultado de la interacción, o del encuentro, del cliente con el servicio (Mori y Palomino, 2021).

### ***2.1.7 Definición de la Variable 2. Calidad de servicio educativo***

La calidad de servicio en educación conlleva al cumplimiento de los estándares de aprendizaje propuestos por cada país, pero sin dejar de lado la visión mundial que como parte de la acción difusora de los organismos internacionales orientan a buscar el acceso universal e igualitario a la educación, y al desarrollo de habilidades necesarias para adquirir un trabajo decente y una educación para el ejercicio de una ciudadanía sostenible (Orbegozo y Quispe, 2022).

Por otra parte, (Uquillas et al., 2022) nos indica que la calidad de servicio educativo va depender de la calidad de las habilidades y capacidades intrínsecas de los educandos, las condiciones ambientales, económicas y sociales; el nivel de experiencia y educación; la responsabilidad y el compromiso de los docentes; las instalaciones y equipos educativos, incluidos los libros de texto; el equipo educativo y el de infraestructura

Según (Narro, 2022) indica que una determinada calidad de servicio educativo se considera una metodología educativa que agrupa diversas características de eficacia, Asimismo de continuidad y plenitud, los cuales pueden interpretarse en que la educación debe tener altos índices de eficiencia completa y coherente.

La calidad de servicio educativo es definir sobre un nivel en cuanto al servicio que brinda una institución educativa, pero en este sentido es complejo definirlo, ya que cada institución tiene características únicas, por ende, el servicio que brindan también va ser diferente. El contexto tiene que ver con aspectos sociales que condicionan la operación y desempeño del sistema educativo. Los insumos y recursos están relacionados con la operación de las escuelas y las aulas (alumnos, docentes, directores y escuelas), se incluyen los recursos financieros destinados a la operación del sistema. En relación con los procesos escolares, se considera el acceso y trayectoria de los estudiantes en los

distintos niveles educativos, la gestión, funcionamiento y organización de los planteles (Mori y Palomino, 2021)

Por otra parte (Cerna, 2022), define La calidad del servicio como un impacto o criterio que tiene un cliente acerca de una entidad, la cual puede ser superior o inferior, comparando su tipo de servicio con la de otras entidades.

La calidad del servicio educativo según (Guerra, 2022) es observada en las acciones realizadas por los colegios relacionados al desarrollo de su localidad en lo social.

En la última década, la calidad se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios, se ha convertido en una meta buscada de una manera completa, ya que se ha considerado de forma común que lo que tiene calidad satisface las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades de un producto o un servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario.

También es aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin que este quede satisfecho con dicha actividad. Actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe de diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (Mori y Palomino, 2021).

En pro de la mejora de la calidad educativa, se busca la evaluación, cuyos beneficios son: la retroalimentación del proceso enseñanza aprendizaje, alinear el currículo, rendición de cuentas, la obtención de fondos. La calidad educativa se logra mediante una herramienta: las TIC. Se requiere la profesionalización de la gestión (Cahuana, 2016).

### ***2.1.8 Dimensiones de la variable 2. Calidad de servicio educativo***

**2.1.8.1 Definición de la dimensión 1. Elementos tangibles.** Según (Panduro, 2022). La considera como la forma de realizar una apariencia de manera vital de todo elemento físico, como todo equipo, inmueble, maquinaria, es decir, todo lo que podemos tocar, sentir, ver física y presencialmente para establecer un juicio de valor acerca de sus características basándonos en el mismo elemento como color, tamaño, estado, y lo relacionado que nos permita formarnos un criterio respecto al evaluar y examinar la calidad del mismo.

Según (Herrera, 2018), los elementos considerados tangibles es el aspecto externo percibido por un usuario respecto a infraestructuras de salud, el cual es un factor directo para garantizar una atención efectiva

**2.1.8.2 Definición de la dimensión 2. Fiabilidad.** Según (Guerra, 2022). Nos indica que es la forma de cómo realizar el servicio, es decir, que desde in principio debemos tener la capacidad de ofrecer un servicio de manera correcta, esto permitirá conseguir que el usuario se sienta seguro y con confianza

Por otra parte (Caicay, 2017). La define como una capacidad que tienen por objetivo brindar calidad de un servicio en forma efectiva, eficiente, confiable, sobre todo cumplir con brindar lo que inicialmente se promete al usuario

**2.1.8.3 Definición de la dimensión 3: Capacidad de respuesta.** Según (Palacios, 2018) nos define como capacidad de respuesta a una determinada muestra de la responsabilidad de una empresa de brindar sus servicios de modo ágil y pertinente a determinados usuarios, considerando el no reducir la calidad del mismo. Dicho espacio puede manifestar un grado de elaboración de la empresa al momento en que ofrece su servicio.

También (Uquillas et al., 2022). Nos indica que la capacidad de respuesta refleja la colaboración o el querer de un empleado de querer solucionar los inconvenientes a un cliente y proporcionar servicios inmediatos

Por otra parte, (Guerra, 2022). Indica que la capacidad de respuesta tiene que ver con la voluntad y disposición con la que se presta un servicio

Asimismo (Lozano, 2022) indica que la capacidad de respuesta se encuentra enlazada con acciones fundamentadas en el conocimiento que se adquiere a lo largo de toda actividad que aumenta la efectividad de una entidad; está relacionada al desenvolvimiento, articulación y velocidad, todas las actividades son revisadas y mejoradas a lo largo del período.

La capacidad de respuesta se refiere a la voluntad corporativa y personal de ayudar a los clientes, la entrega oportuna de servicios y la respuesta rápida a las solicitudes de los clientes (Yarleque et al., 2022).

**2.1.8.4 Definición de la dimensión 4: Seguridad.** Según (Panduro, 2022). Se define como la realización del nivel de un servicio y mejora de competencias, las cuales son mostradas por el personal talentoso, asimismo está relacionado al factor destreza del empleado capacitado para una actividad específica que logre promover su servicio o bien difundiendo en forma adecuada, creíble y con plena seguridad.

La seguridad según (Herrera, 2018), la considera como el conocimiento de la forma de atención que brinda un colaborador considerando toda su empatía, conocimiento y habilidad.

La dimensión de seguridad está relacionada con el hecho de que la persona que presta el servicio sea conocedora y respetuosa y que brinde confianza al cliente al tener la capacidad de hacer bien su trabajo. No es fácil cumplir con las expectativas de confianza y empatía en el sector educativo (Yarleque et al., 2022).

**2.1.8.5 Definición de la dimensión 5: Empatía.** Por su parte (Moya, 2016), indica que la empatía se describe a la capacidad de percibir las emociones de otro como míos. Los trabajadores se deben colocar en el escenario de los usuarios y poder igualar sus necesidades e intereses y de este modo brindar una atención individualizada mostrando un trabajo con el usuario.

La empatía según (Herrera, 2018) es considerada una serie de comportamientos internos de todo individuo dirigida hacia otras personas, desde una índole social, basada en emociones que únicamente no están sujetas a uno mismo, sino que va depender más del escenario o situación del momento.

La empatía se trata de la atención y el cuidado personal que los proveedores de servicios muestran a los clientes. Se ha determinado que es un desafío cumplir con las expectativas de los clientes con respecto a la empatía, especialmente en el sector bancario. La empatía no es fácil en lugares con grandes grupos de clientes (Yarleque et al., 2022).

### ***2.1.9 Características intrínsecas de los servicios***

Según (Alfonso y Curahua, 2022) señalan 4 características intrínsecas de los servicios que hacen que su evaluación se vuelva difícil:

- Intangibilidad, debido a esta característica presenta mayores dificultades para ser especificado por lo tanto presenta mayor riesgo.
- Heterogeneidad, los resultados posibles pueden variar según el cliente, según el día y la situación dada, afectando la calidad y su evaluación.
- Inseparabilidad, servicio, producción y consumo se realizan al mismo tiempo.
- Carácter perecedero, los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen.

Según (Alfonso y Curahua, 2022) un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- Elementos tangibles, Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- Cumplimiento de promesa, si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- Actitud de servicio, la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- Competencia personal, el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- Empatía, el contacto, la comunicación y el trato recibido.

#### *2.1.10 Definición de términos básicos*

- **Confiabilidad.** Considerando a (Ramos, 2022), nos indica que es la manera hábil de lograr el desarrollo de un servicio ofrecido en los términos en que se convino
- **Elementos tangibles.** Forma visual, física y palpable de inmuebles, maquinarias, equipos, diversos materiales y otros elementos de comunicación.
- **Eficacia.** Considerando a (Narro, 2022), las relaciona con determinadas metas y logros en el sector educación con la finalidad de que se encuentren disponibles para todo individuo sin discriminación social, en igualdad de oportunidades para aprender, respetando procesos y etapas educativas de un educando, para que puedan experimentar y resaltar sus valores haciendo respetar sus derechos.
- **Eficiencia.** (Narro, 2022) la relaciona con financiamiento y con presupuestos, orientados al ámbito de la educación, con la finalidad de alcanzar los objetivos pactados basándose en una alta gestión y adecuada rotación de recursos, relacionando la eficiencia y eficacia en todo problema, puesto que, si un factor falla, por consecuencia el otro también, ambos deben funcionar para lograr mejorar la educación.

- **Ejecución Presupuestaria.** Según (Ayala y Pineda, 2016) se considera una de las diversas etapas de un proceso presupuestal, en la cual se captan las partidas de ingresos para lograr atender los pasivos y obligaciones relacionados a créditos presupuestarios debidamente aprobados por el área de presupuesto.
- **Ejercicio Presupuestario.** Tomando en cuenta a (Ayala y Pineda, 2016), refiera que es el comprendido el año fiscal. Sin embargo, también se va considerar el periodo de regulación
- **Etapas de programación.** (Mego y Delgado, 2021) nos indica que es el inicio de la etapa presupuestal, en donde una organización proyecta toda partida de gasto a que se estiman ejecutarse dentro de un año fiscal posterior, dependiendo de un servicio prestado para obtener cumplimiento de metas y resultados
- **Equidad.** Por su parte (Poggi, 2010 citado por Soldevilla, 2022). La define como la educación igualitaria para todo individuo, considerando su entorno territorial, cultural y social hasta lograr obtener las mismas oportunidades de acuerdo a las aspiraciones individuales, puesto que la educación es un derecho.
- **Gestión educativa.** Por otra parte (Jiménez, 2022), la define como un conjunto de acciones administrativas que buscan el logro de objetivos en toda entidad educativa, hasta optimizar procesos de gestión que permitan un sostenimiento de un modelo de administración pedagógica para obtener altos índices de calidad e incluso superarlos.
- **Impacto.** Para (Sutta, 2021), son constantes cambios negativos o positivos, en un periodo largo, asimismo en los aspectos primarios o secundarios, o en la producción de un proyecto, sea de manera directa o indirecta.
- **Seguridad.** También para (Mariño, 2007 citado por Guerra, 2022) viene a ser la credibilidad al ofrecer un servicio y que va generar la confianza en el usuario

- **Planificación.** Según (JICA, 2018 citado por Rubio, 2022), se considera como una manera sistemática de ordenar las actividades, evaluar si son viables y alcanzables, determinar cuánto costará para plantear una adecuada planificación de trabajo integral.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

El paradigma que se orienta la presente investigación es positivista, ya que para (Roca, 2020), busca que sea un análisis independiente entre investigador y el objeto de investigación, en él se analiza el tiempo y el contexto y con ello poder realizar un análisis causa efecto el cual no llevara a una investigación hipotética deductiva.

Según (Rodríguez, 2017) se relaciona con el método hipotético - deductivo, se basa primero en observar el objeto de estudio, segundo plantear una adecuada hipótesis, tercero verificación y comprobación de la veracidad de todo enunciado.

El uso del presente método nos motivará a razonar sobre formular la hipótesis, así como deducirlas al contrastarla con la realidad

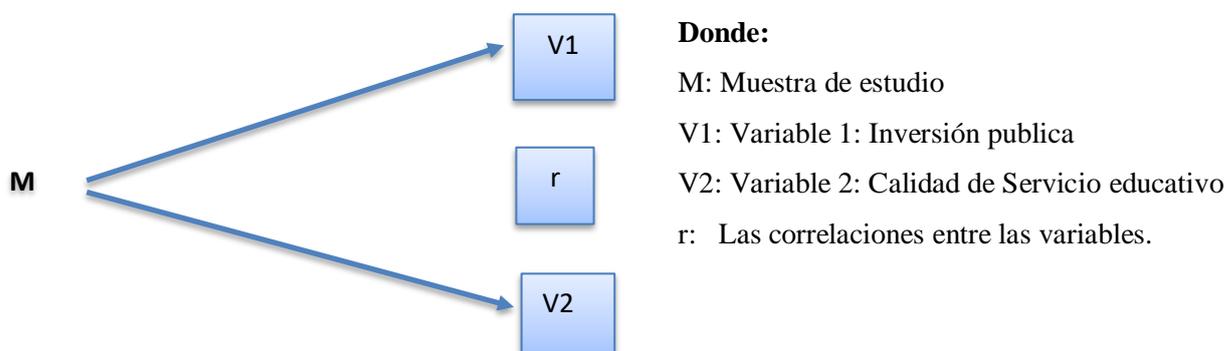
Se considera la investigación con un enfoque cuantitativo, en vista que para los autores (Hernandez et al., 2014), se determinó aplicar la recolección de datos con la finalidad de lograr la prueba de hipótesis tomando en consideración el basarnos en la medición numérica, así como en un indispensable análisis estadístico, cuya finalidad será de probar nuestras determinadas teorías.

Considerando a (Hernández y Mendoza, 2018), El tipo de nuestra investigación se considera correlacional, porque buscará la relación de una o más variables, Asimismo, se buscará generar conocimientos sobre la medición y relación de dos variables; la inversión pública y calidad de servicios.

Además, el diseño se considera como no experimental puesto que no buscará que las variables sean manipuladas. También, será transversal ya que los instrumentos se aplicarán en un solo momento o tiempo único (Hernández y Mendoza, 2018). A continuación, se plantea como esquema correlacional el siguiente:

**Figura 1**

*Esquema lógico del diseño de correlacional*



### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Según (Sánchez et al., 2020) la población es definida como el agrupamiento vinculado con las citadas variables sujetas a estudio, de objetos o individuos con la finalidad de realizar una investigación o una medición. Nuestra población general está conformada por un total de 151 profesionales y distribuida de la siguiente forma:

**Tabla 1**

*Distribución de la población general de la I.E. Nuestra Señora del Carmen – Huaral - 2022*

Nº	Cargo	Condición		Total
		Nombrados	Contratados	
1	Directivos	5	0	5
2	Jerárquicos	2	0	2
3	Docentes	80	40	120
4	Auxiliares	6	3	9
5	Administrativos	11	4	15
	Total	104	47	151

#### 3.2.2 Muestra

Según (Sánchez et al., 2020) define la muestra como una parte de una población sujeta a un estudio, con la finalidad de realizar una investigación o medición

Nuestra muestra considerada para el presente estudio la hemos conformado por todos los docentes de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral, que son 120 docentes.

### **3.2.3 Muestreo**

Basándonos en (Sánchez et al., 2020) consideramos al muestreo como no probabilístico porque no hay existencia al azar de alguna selección, por lo tanto, no consideramos aplicar fórmulas de tipo matemático para determinar nuestra muestra de estudio, puesto que solo dependerá de la decisión que considere tomar el investigador

#### **3.2.3 Criterio de inclusión y de exclusión**

##### **3.2.3.1 Criterio de inclusión**

- Docentes nombrados y contratados de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral.

##### **3.2.3.2 Criterio de exclusión**

- Directivos nombrados de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral.
- Jerárquicos nombrados de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral.
- Auxiliares nombrados y contratados de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral.
- Administrativos nombrados y contratados de la IE. Nuestra Señora del Carmen, Huaral.

### **3.3 Operacionalización de variables**

#### **3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. Inversión pública**

Según el (Soria, 2018), define a la inversión pública toda salida de recursos financieros públicos con la finalidad de aumentar, mejorar o establecer una reposición de capital humano o público a fin maximizar la capacidad de un estado al producir bienes o prestar servicios.

#### **3.3.2 Definición operativa de la variable 1. Inversión pública**

La definición operativa está conformada por la planificación, ejecución y el cierre.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 1. Inversión pública*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Planificación	Salvaguarda de la vida Resistencia	1-7
Ejecución	Seguridad ante peligros Servicios básicos Accesibilidad	8-14
Cierre	Espacios necesarios Localización adecuada Distribución óptima Relación armónica	15-20

**3.3.3 Definición conceptual de la variable 2. Calidad del servicio educativo**

Según (Narro, 2022), se define como un servicio educativo relacionada a la gestión de una entidad educativa, con el fin de brindar habilidades y diversos conocimientos.

**3.3.4 Definición operativa de la variable 2. Calidad del servicio educativo**

La variable 2 calidad del servicio educativo se define operativamente considerando las dimensiones planteadas las cuales son elementos tangibles, la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, para poder medir la calidad de servicios.

**Tabla 3***Operacionalización de la variable 2. Calidad del servicio educativo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos	1-4
Fiabilidad	Suministro de servicios Proyecto de vida del estudiante	5-7
Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	8-13
Seguridad	Respuesta eficaz	14-16
Empatía	Compromiso Comprensión de las necesidades	17-20

### **3.4 Instrumentos**

El investigador utiliza instrumentos de medición que son medios para medir las variables, en la presente investigación se aplica la técnica denominada cuestionario el cual consta de una relación de distintas preguntas que se elaboran luego de tener en cuenta las variables y sus dimensiones (Tafur y Izaguirre, 2015).

El instrumento de la variable 1 inversión pública tiene 20 interrogantes cerradas y el instrumento de la variable 2 calidad del servicio educativo tiene 20 interrogantes cerradas.

### **3.5 Procedimientos**

Desde el enfoque cuantitativo, en el contraste de la hipótesis el procedimiento se fundamenta en el procesamiento del SPSS versión 25, el cual se alimentó la data con el resultado de todas las encuestas con su debida ruta relacionados a una regresión logística ordinal, luego hemos seguido el procedimiento determinando el dato del valor sig. Bilateral, considerando si muestra un valor o resultado inferior al 0.005 aceptaremos la hipótesis alterna, pero si el valor o resultado es superior o igual a 0.005 aceptaremos el valor nulo.

### **3.6 Análisis de datos**

Para analizar los diversos datos la presentamos de esta forma:

#### ***3.6.1 En la parte descriptiva***

Tomando en consideración a (Hernández y Mendoza, 2018), son tablas de frecuencia o también conocida como distribución de frecuencias, se define como un conjunto o agrupamiento de puntuaciones para una determinada variable la cual está ordenada en una categoría respectiva. Es decir, mostrar que tantas veces la persona encuestada eligió una alternativa de respuesta. También se incluye los diagramas de barras, asociados a las tablas de frecuencias.

### ***3.6.2 En la parte inferencial***

Asimismo según (Hernández y Mendoza, 2018), con la finalidad de contrastar una hipótesis aplicaremos el denominado coeficiente Rho de Spearman, el cual consiste en una forma de medir una correlación para variables a niveles ordinales, por consiguiente toda unidad materia de análisis de una determinada muestra podrán lograr clasificarse por jerarquías o rangos, se utiliza para establecer estadísticamente una relación entre escalas tipo Likert por los usuarios que realicen una investigación y la consideren igual, como ordinales

Asimismo, se permitirá conocer por medio del valor sig. Bilateral un grado de correlación entre distintas variables y las dimensiones.

### **3.7 Consideraciones éticas**

Para el desarrollo de la presente investigación se tiene las siguientes consideraciones éticas:

- La investigación se está realizando de acuerdo al formato establecido por la Universidad Nacional Federico Villareal y a la Asociación Americana de Psicología (APA).
- En este trabajo de investigación se respetará la autoría de los conceptos y teorías tomando en consideración diversas referencias bibliográficas.
- Para la elaboración de nuestra base de datos se respetará todas las afirmaciones de las personas encuestadas, así como sus distintos puntos de vista mostrados ante la problemática materia de estudio.

#### IV. RESULTADOS

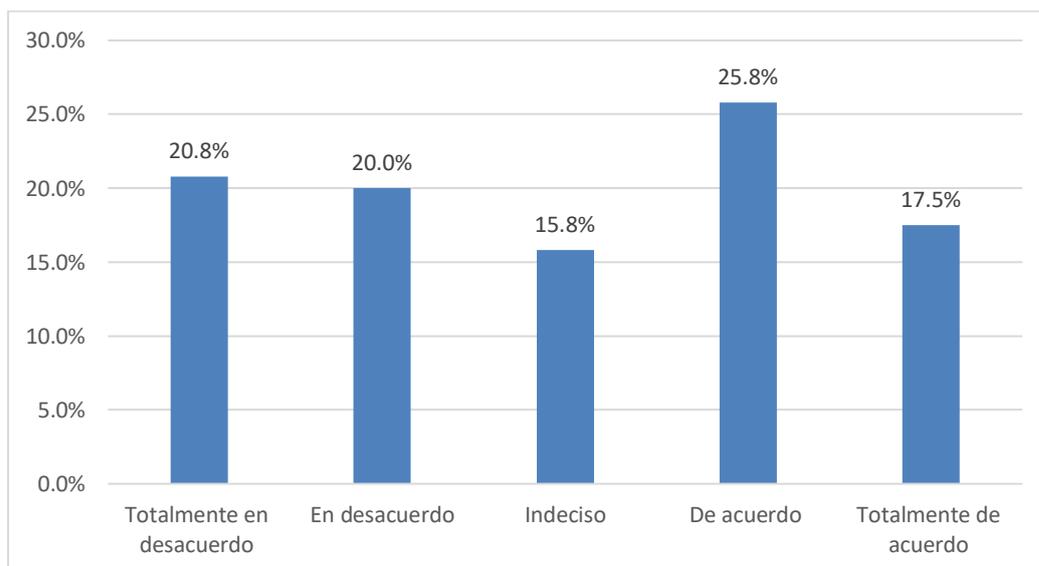
**Tabla 4**

*Frecuencia descriptiva de la variable 1. Inversión pública*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	20.8%
En desacuerdo	24	20.0%
Indeciso	19	15.8%
De acuerdo	31	25.8%
Totalmente de acuerdo	21	17.5%
Total	120	100%

**Figura 2**

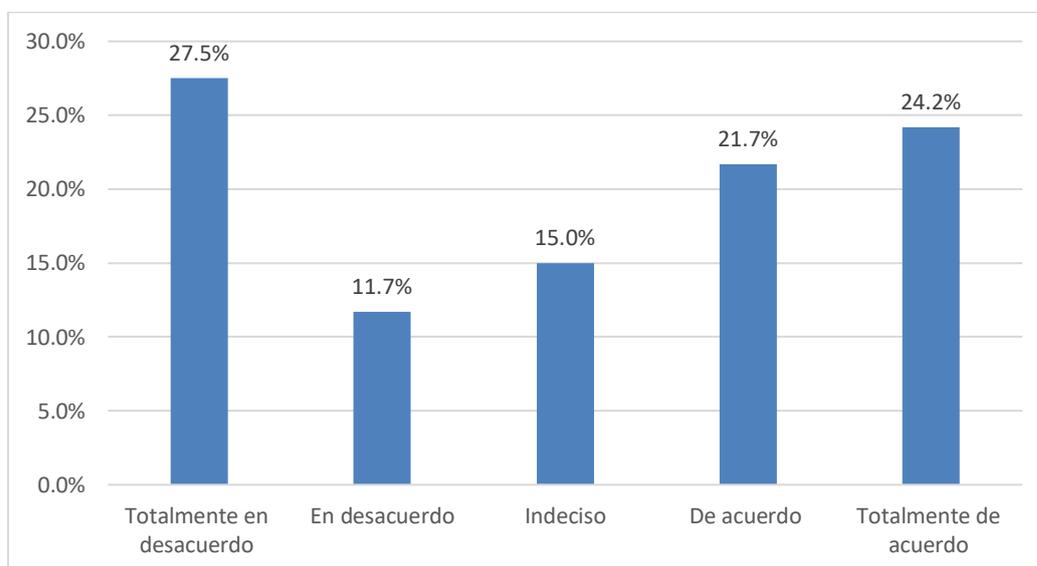
*Barras de la frecuencia descriptiva de la variable 1. Inversión pública*



Nota. El 25.8 % de docentes encuestados señalaron estar de acuerdo que la inversión pública se relaciona con la calidad del servicio en el ámbito educativo porque, es una actividad de carácter temporal para dar cumplimiento a una obra de infraestructura pública beneficiando a los estudiantes y la sociedad de Huaral.

**Tabla 5***Frecuencia descriptiva de la dimensión. Planificación*

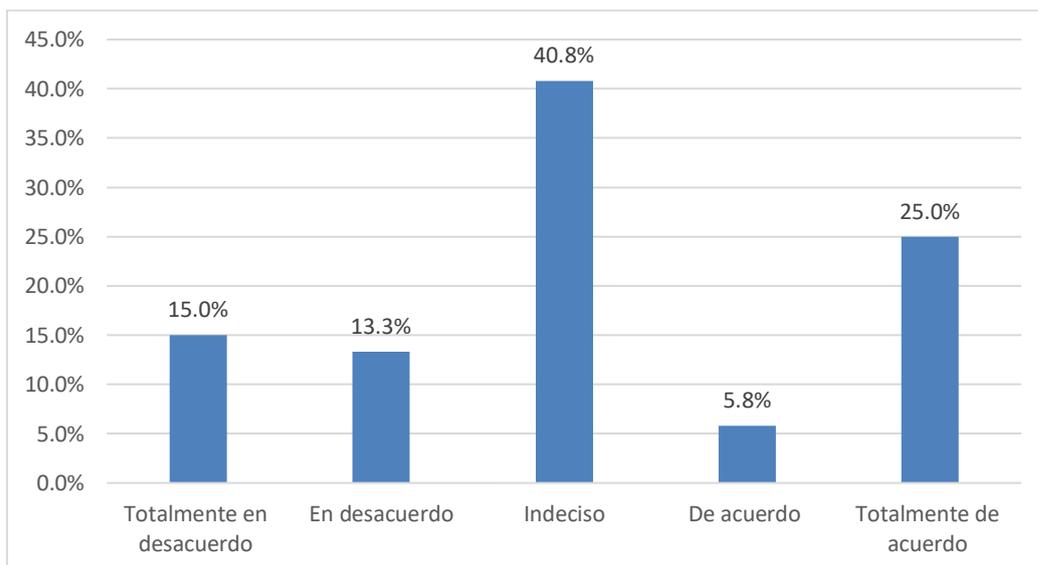
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	27.5%
En desacuerdo	14	11.7%
Indeciso	18	15.0%
De acuerdo	26	21.7%
Totalmente de acuerdo	29	24.2%
Total	120	100%

**Figura 3***Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Planificación*

Nota. El 24.2 % de docentes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la planificación sobre la inversión pública establece la necesidad de la entidad para determinar la obtención del recurso que se necesita con la finalidad de la ejecución de un proyecto de inversión para la calidad del servicio educativo.

**Tabla 6***Frecuencia descriptiva de la dimensión. Ejecución*

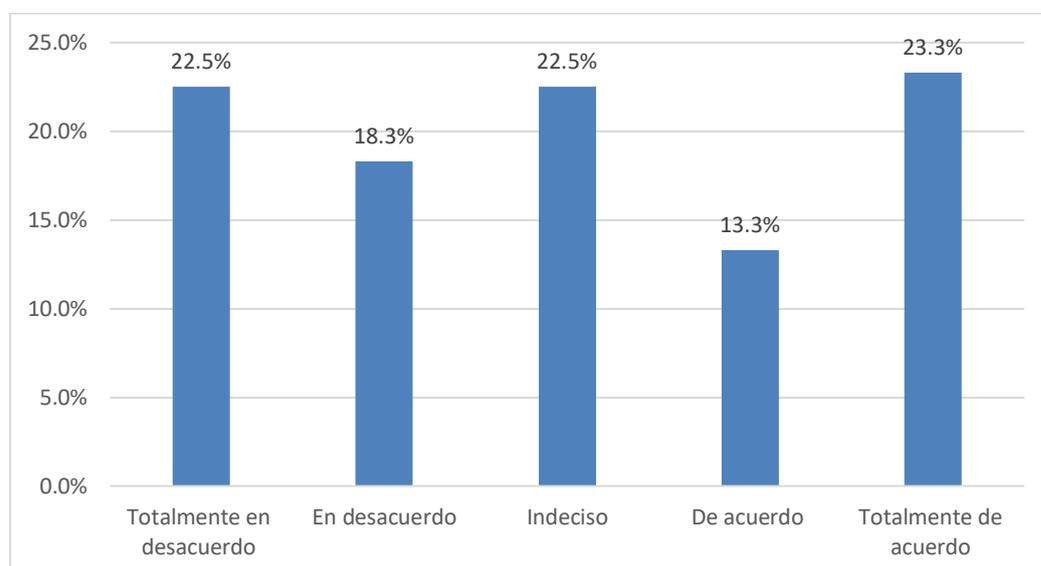
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	15.0%
En desacuerdo	16	13.3%
Indeciso	49	40.8%
De acuerdo	7	5.8%
Totalmente de acuerdo	30	25.0%
Total	120	100%

**Figura 4***Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Ejecución*

Nota. El 25 % de docentes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la ejecución sobre la inversión pública se relaciona con la utilización del fondo público con la meta de ampliar, mejorar y otorgar modernidad a una entidad educativa.

**Tabla 7***Frecuencia descriptiva de la dimensión. Cierre*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	22.5%
En desacuerdo	22	18.3%
Indeciso	27	22.5%
De acuerdo	16	13.3%
Totalmente de acuerdo	28	23.3%
Total	120	100%

**Figura 5***Barras de la frecuencia descriptiva de la dimensión. Cierre*

Nota. El 23.3 % de docentes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que el cierre sobre la inversión pública es básicamente finalizar con el proceso de la entrega de un proyecto de inversión determinado, dando por terminado la secuencia de la inversión de carácter público.

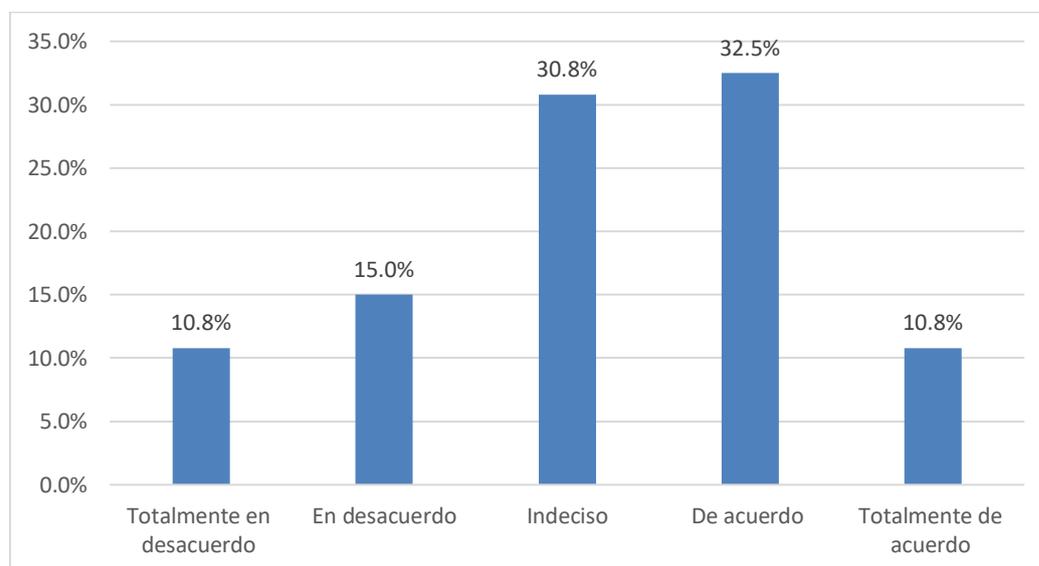
**Tabla 8**

*Frecuencia descriptiva de la variable 2. Calidad de servicio educativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	10.8%
En desacuerdo	18	15.0%
Indeciso	37	30.8%
De acuerdo	39	32.5%
Totalmente de acuerdo	13	10.8%
Total	120	100%

**Figura 6**

*Barras de la frecuencia descriptiva de la variable 2. Calidad de servicio educativo*



Nota. El 32.5 % de docentes encuestados señalaron estar de acuerdo que la calidad de servicio educativo es muy importante para los estudiantes y en general a la comunidad de Huaral, y se relaciona con la efectividad de una inversión pública, porque influye en la mejora de la infraestructura de la entidad educativa para ser una herramienta importante en el proceso educativo de los estudiantes.

## 4.2 Prueba de las hipótesis

### 4.2.1 Prueba de la hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

Ho. No existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

### Tabla 9

#### *Prueba de la hipótesis general*

			Inversión pública (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)
Rho de Spearman	Inversión pública (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación general de 0.926 entre las variables motivo de análisis y estudio. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

#### 4.2.2 Prueba de la primera hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

Ho. No existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

**Tabla 10**

*Prueba de la primera hipótesis específica*

			Planificación (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)
Rho de Spearman	Planificación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Calidad de servicio educativo (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.801. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

### 4.2.3 Prueba de la segunda hipótesis específica

Ha. La inversión pública según la ejecución se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

Ho. La inversión pública según la ejecución no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de la segunda hipótesis específica*

			Ejecución (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)
Rho de Spearman	Ejecución (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de servicio educativo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.829. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: La inversión pública según la ejecución se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

#### 4.2.4 Prueba de la tercera hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

Ho. No existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de la tercera hipótesis específica*

			Cierre (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)
Rho de Spearman	Cierre (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Calidad de servicio educativo (agrupado)	Calidad de servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.865. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación en lo que respecta a la inversión pública se vincula con la teoría de Richard Musgrave porque en las últimas décadas es necesario la mayor asignación de los recursos que dispone el Estado para ejecutar un proyecto de inversión a la sociedad que pueda garantizar la efectividad de la educación y beneficiar a la comunidad, es necesario que se planifique y ejecute mayores proyectos de inversión en las comunidades para conseguir la satisfacción de los estudiantes mejorando su calidad educativa, economía y el empleo.

En la variable 2 denominada calidad de servicio educativo se sustenta en la teoría de Parasuraman porque se reconoce la expectativa y necesidad del estudiante de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, que es básicamente mejorar la instalación educativa en beneficio de la educación esperada y la percepción del proyecto que se obtiene.

Sobre la hipótesis general planteada se relaciona con los resultados de la investigación de (Viquez y Orozco, 2020) porque se debe garantizar el desarrollo de infraestructuras en materia educativa que resultará de suma importancia. Por su parte, (Jiménez, 2018) señala que es primordial la inversión pública en todo tema referente a la educación puesto que manejando altos índices de calidad será un pilar principal con el objetivo del cumplimiento de logros aumentando la productividad, desarrollo económico en conjunción con mejores niveles de inversiones que garanticen la mejor infraestructura, capacitaciones continuas en materia educativa y el debido equipamiento. Se coincide con el estudio de Valera et al. (2022) porque existe una baja inversión en cuanto a infraestructura, fortalecimientos de las capacidades docentes, gastos en equipamientos, materiales educativos en el nivel primario, y la gestión en sí, debido a que en los períodos de estudio solo se alcanzó a invertir un 10.09% a diferencia de los gastos en planilla que

se alcanzó un 89.91%, el que no permite que los logros de aprendizaje de los alumnos se incrementen favorablemente. Finalmente, al inicio del año se debe designar un mayor presupuesto en cuanto a la implementación de los colegios, muchos de estos carecen de un buen sistema de saneamiento, por o los servicios básicos, para que el alumno este tranquilo adquiriendo nuevos conocimientos. Es importante que la DRE, en cuanto a los gastos en equipamientos en las instituciones educativas realice un seguimiento acerca de la utilización y destino de la misma en beneficio del estudiante. Asimismo, se guarda similitud con la investigación de Zelaya (2018) concluyo que el Perú, a pesar del crecimiento económico experimentado no ha podido resolver los problemas estructurales en la educación que afectan la calidad de su sistema educativo. A pesar de que todas las variables de inversión pública en educación muestran un crecimiento sostenido durante el período de estudio, el estado de la infraestructura educativa se ha deteriorado también en forma sostenida, en ese sentido, el período analizado significa más de una década perdida en dichos avances. Finalmente, en términos de infraestructura física, los esfuerzos por acortar las brechas se encuentran lejos de ser los adecuados y resultan insuficientes, frente a las grandes necesidades del sector. En este sentido, no solo la brecha total en infraestructura estaría creciendo sino también aquella entre el área urbana y el área rural.

Sobre la primera hipótesis específica planteada se relaciona con los resultados de la investigación de (Quesada, 2019), concluyendo que toda información que se ha obtenido se estima como un insumo acertado se suma utilidad para toda autoridad relacionada a la educación y educadores con la finalidad de proyectarse a mejorar los espacios educativos que serán implementados en todo centro estudiantil.

Sobre la segunda hipótesis específica planteada se relaciona con los resultados de la investigación de (Uquillas et al, 2022) concluyeron que, con el fin de obtener un mejoramiento de los índices de calidad para todo servicio educativo, debe considerarse

toda dimensión, especialmente una dimensión denominada capacidad de respuesta. En este sentido, factores como el nivel de rendición de cuentas y la calidad del desempeño del personal educativo, el uso de los comentarios y sugerencias de los estudiantes, el trato a los estudiantes sin discriminación, los métodos de enseñanza, la especialidad de los profesores y el contenido de los cursos ofertados, pueden jugar un papel importante en la satisfacción del estudiante.

Finalmente, la tercera hipótesis específica planteada se relaciona con los resultados de la investigación de (Rubiños, 2020), concluye que la presencia de un efecto significativo y positivo de obras realizadas por impuestos para la disminución de brechas referentes a la infraestructura, luego al confrontar la hipótesis general, se rechaza la hipótesis nula, para posteriormente aceptar la hipótesis de dicha investigación.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluye que en la actualidad la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral en el año 2022 tiene un déficit en infraestructura y equipamiento en las áreas técnicas y espacios físicos reducidos. Además, basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación general de 0.926 entre las variables motivo de análisis y estudio. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.
- Segunda. Se concluye que en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral en el año 2022, posee una falta de eficacia sobre la asignación de carácter económico de parte del Estado para poder mantener correctamente el local educativo. Además, basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.801. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.
- Tercera. En la actualidad hay ausencia de programas o cursos de capacitación hacia los docentes de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral sobre temas de empresariales que son dirigidos a los alumnos. Además, basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.829. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis

alternativa: La inversión pública según la ejecución se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

- Cuarta. Ausencia de una calidad educativa que minimiza las opciones del egresado de poder conseguir un empleo adecuado y poder ser un profesional competitivo en un mercado que cada vez es más cambiante y competente. Además, basado en el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de positiva de 0.865. El sig. (bilateral) dio como resultado 0.000 calculado y producido por el SPSS que es menor al sig. (bilateral) otorgado en libros, entonces se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.

- **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. Se sugiere al director de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral a la articulación de una acción con cada representante del gobierno local, con la clara finalidad de estimular una mayor ejecución de un proyecto de inversión en el lugar señalado de la tesis con el fin de la mejora del servicio de calidad educativo en Huaral.
- Segunda. Se sugiere contratar a un profesional con competencia para la elaboración de un proyecto de mejora de la infraestructura de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral para garantizar una correcta y oportuna elaboración y diseño de un expediente técnico y ejecución de la misma como una prioridad de obra pública.
- Tercera. Se sugiere el diseño y aplicación de programas de capacitación a los docentes de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral que pueda dar respuesta a las altas demandas que exige la educación en los últimos años, debiendo existir una integración con nuevos enfoques metodológicos que pueda mejorar los aspectos de pedagogía, didáctica y de comunicación entre docente y alumno.
- Cuarta. Se sugiere que la autoridad de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral pueda realizar la mejora de la capacidad de respuesta frente a la problemática de materiales educativos por medio de evaluaciones en la práctica del docente, lo aprendido por cada alumno y la calidad de la entidad educativa mencionada con el propósito de otorgar un sostén para construir y optimizar la calidad en la educación.

## VIII. REFERENCIAS

- Alfonso, J., y Curahua, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV\\_PG\\_MEMDES\\_TE\\_Alfonso\\_Curahua\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf).
- Apaza, M. (2019). *Inversión pública en el servicio educativo y los resultados de la evaluación censal de estudiantes, nivel primario, provincia de Tacna, 2010-2015*. (Tesis de maestría), Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/991/Apaza-Condori-Mateo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ayala, F., y Pineda, H. (2016). *Evaluación de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad distrital de Kelluyo, periodos 2014 -2015*. (Tesis de grado), Perú : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez .
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista muro de la investigación, vol1 (2)*, 55-68. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/download/758/728/>.
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. (Tesis de grado), Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/27f7efc3-3199-4998-856c-0f1699b2c16c>.

- Canales, D. (2022). Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, Vol. 2, Num. 3, 1-8. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.21437>.
- Cerna, E. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82161/Cerna\\_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82161/Cerna_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Chávez, L., y Ludeña, S. (2022). Importancia del proyecto educativo en la gestión de las instituciones educativas. *Maestro y sociedad* 19(1) 2022, 70-86. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5485/5214>.
- Consejo Económico y Social. (2020). *La inversión pública en España: situación actual y prioridades estratégicas. Colección Informes*. . Obtenido de <https://www.ces.es/documents/10180/5226728/Inf0120.pdf>
- Cruz, A., y Aguirre, J. (2022). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *Psique Mag: Revista Científica Digital de Psicología*, 9-17. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v11i1.243>.
- Cruz, C., y Santos, O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, (4), 63-89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>.
- Cruz, R., Altuna, C., y Cerna, G. (2018). *Influencia de la infraestructura educativa en los aprendizajes de los estudiantes de educación inicial, Huamachuco 2017*. (Tesis de Grado), La Libertad, Perú: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. [https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/359/1/016250020B\\_016250012J\\_T\\_2018.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/359/1/016250020B_016250012J_T_2018.pdf).

- Cueto, R., Geraldo, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data* 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>.
- Damonte, G., Ulloa, A., Quiroga, C., y López, A. (2022). La apuesta por la infraestructura: Inversión pública y la reproducción de la escasez hídrica en contextos de gran minería en Perú y Colombia. *Estudios Atacameños, volumen 68*, 1-32. <http://dx.doi.org/10.22199/issn.0718-1043-2022-0002>.
- Fonseca, S. (2018). *Análisis de la inversión en las obras de infraestructura ejecutadas por el Servicio de Contratación de Obras en Ecuador, periodo 2013 – 2017*. (Tesis de Maestría), Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19722/1/CD-9122.pdf>.
- Guerra, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra\\_CV E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra_CV E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Hernandez , R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigacion* . Mexico : Mc graw-hill .
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39151/Herrera\\_SJ\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39151/Herrera_SJ_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Jiménez, S. (2018). *Inversión pública en educación y su influencia en la calidad educativa de la ERB de primaria y secundaria UGEL N° 04 TSE - 2018*. (Tesis de maestría), Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37498/jimenez\\_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37498/jimenez_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Jiménez, S. (2022). Gestión educativa y liderazgo educativo; las tic en la mejora de la competitividad. *Neutrosophic Computing and Machine Learning* , Vol. 19, 2022, 66-74. <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/184/578>.

Lozano, G. (2022). *Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83567/Lozano\\_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83567/Lozano_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Mayo, J., Loredó, N., Fernández, C., y Bauzá, E. (2021). La calidad de los servicios bancarios: pautas para su evaluación. *Editorial Académica Universitaria*, 72-82. [http://200.14.53.80/bitstream/123456789/144/3/Conciencia\\_e\\_innovacion...Vol\\_IV.pdf#page=80](http://200.14.53.80/bitstream/123456789/144/3/Conciencia_e_innovacion...Vol_IV.pdf#page=80).

Mego, Y., y Delgado, C. (2021). *Influencia de la inversión pública en el crecimiento económico de la región San Martín, periodo 2010 - 2019*. (Tesis de maestría), Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4247>.

- Mendoza, S. (2020). *Inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020*. (Tesis de maestría), Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Miranda, F. (2018). Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 1-21. [file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PolíticasDeInfraestructuraEducativaYSuEfectoEnElAp-6572537%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PolíticasDeInfraestructuraEducativaYSuEfectoEnElAp-6572537%20(1).pdf).
- Mori, D., y Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Volumen 5, Número 6*, 1-16. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1217](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217).
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*. Valencia: Plataforma Editoria.
- Munsibay, M., Cavero, L., y Carhuancho, I. (2019). Análisis de la inversión pública en educación, saneamiento y transporte en el distrito de Sanagorán, La Libertad-Perú. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 40-49. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1206>.
- Narro, Y. (2022). *Habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Norabuena, R. (2019). *Efecto de la inversión pública en la calidad educativa del sector educación a nivel básica regular en la región Ancash, 1999 – 2015*. (Tesis de grado), Huaraz, Perú : Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo .
- Orbegozo, V., y Quispe, R. (2022). Cultura organizacional y calidad de servicio en la institución educativa Rafael Narváez Cadenillas de Trujillo. *SCIÉENDO*, 25(4), 349-354. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2022.043>.

- Palacios, M. (2018). *El líder profesional define la capacidad de respuesta como el concepto elemental en la atención al cliente*. España: Independently published .
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. (Tesis de maestría), Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro\\_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Phung, H. (2018). Public Investment in Education and Training in Vietnam. *International Education Studies*, 106-115. <https://doi.org/10.5539/ies.v11n7p106>.
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179> .
- Rafael, T. (2022). *Gestión de inversión pública en infraestructura y el crecimiento socioeconómico del Distrito de Chongoyape*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78397/Rafael\\_BT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78397/Rafael_BT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Ramos, W. (2022). *Gestión de proyectos de inversión pública y el desarrollo económico del Distrito de Sallique-Jaén, 2021*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Roca, C. (2020). Teoría y elección metodológica en la investigación. *Methodos*, 1-8 ; doi: 10.31009/methodos.2020.i01.01.

- Rodriguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1-27; DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
- Rubiños, C. (2020). *El efecto de las obras por impuesto en la reducción de la brecha de la infraestructura de servicios en el Perú 2009-2019*. (Tesis Doctoral), Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Rubio, I. (2022). *Gestión de obras por administración directa y calidad de proyectos de inversión pública en un Proyecto Especial, La Libertad - 2020*. (Tesis de maestría) , Lima , Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- Sánchez, M., Guillen , O., y Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo enfoque cuantitativo, variable categorica y la estadística no paramétrica*. Lima: Oscar Guillen Valle.
- Santamaría, A. (2022). *Ejecución de Inversiones del Sector Educación y su impacto cierre de brechas en la Sede Central – Gobierno Regional Lambayeque*. (Tesis de maestría), Lambayeque, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Soldevilla, P. (2022). *Formación continua y acompañamiento pedagógico para fortalecer la calidad educativa en el nivel inicial, SJL-2021*. (Tesis de maestría) , Lima , Perú : Universidad Cesar Vallejo.
- Soria , D. (2018). *Inversión Pública y Calidad Educativa en la Institución Educativa Humberto Luna del nivel Secundario, Distrito de Santiago- Región Cusco 2017*. (Tesis de grado), Cusco, Perú: Universidad Peruana Austral del Cusco.
- Souza, M. (2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís- Maranhão (Brasil). *Creative Commons*, 1-18.  
[file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionEstudiantilConLaInfraestructuraEducati-7344651%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionEstudiantilConLaInfraestructuraEducati-7344651%20(1).pdf).

- Sutta, A. (2021). *Estudio de impacto del proyecto de inversión pública mejoramiento del servicio educativo de la I.E N° 50046 de la comunidad de Pumamarca, distrito de San Sebastián - Cusco*. (Tesis de grado), Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Tafur, R., y Izaguirre, M. (2015). *Como hacer un proyecto de investigación* (2 ed.). Lima: Alfaomega.
- Tantalean, J., y Vargas, S. (2021). *Relación de la inversión pública y la pobreza monetaria en la región de San Martín, periodo 2009 - 2016*. (Tesis de grado), San Martín, Perú: Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4332>.
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.
- Universidad Benito Juárez (05 de Marzo de 2022). *¿Qué es un cierre de proyecto?* Obtenido de <https://www.ubjonline.mx/que-es-un-cierre-de-proyecto/>
- Uquillas, G., Basantes, R., Vinueza, A., y Basantes, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *FIPCAEC*, 3-13. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>.
- Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima: Editorial San Marcos.
- Valera, J., Ramírez, G., Fabián, S., Ramírez, G., y Trigozo, M. (2022). Inversión pública en educación y su relación con los logros de aprendizaje en estudiantes de segundo grado de educación primaria, en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, (4), 4235-4249. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2932](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2932).

- Viquez, M., y Orozco, V. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. *Revista Innovaciones Educativas*, 1-20. DOI: <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2819>.
- Yarleque, W., Peña, C., y Bernuy, A. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Revista de Investigación en Ciencia de la Educación*, Volumen 6, Nro. 26, 2179-2188. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>.
- Zelaya, J. (2018). *La inversión pública en educación y la brecha en infraestructura física en la educación básica regular durante el período 2000-2015*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3273/palacios\\_zj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3273/palacios_zj.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

## VI ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

## Inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																	
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inversión pública según la ejecución y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer cuál es la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p>Establecer qué relación existe entre la inversión pública según la ejecución y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la inversión pública según la planificación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p>La inversión pública según la ejecución se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la inversión pública según el cierre y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022.</p>	<p><b>Variable 1. Inversión pública</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Planificación</td> <td>Salvaguarda de la vida</td> <td rowspan="3">1-7</td> <td rowspan="3">Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5</td> </tr> <tr> <td>Resistencia</td> </tr> <tr> <td>Seguridad ante peligros</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Ejecución</td> <td>Servicios básicos</td> <td rowspan="3">8-14</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td>Espacios necesarios</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cierre</td> <td>Localización adecuada</td> <td rowspan="3">15-20</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Distribución óptima</td> </tr> <tr> <td>Relación armónica</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2. Calidad de servicio educativo</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td>Instalaciones físicas</td> <td rowspan="2">1-4</td> <td rowspan="2">Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5</td> </tr> <tr> <td>Equipos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Suministro de servicios</td> <td rowspan="2">5-7</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Proyecto de vida del estudiante</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Disposición de ayuda</td> <td>8-13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Respuesta eficaz</td> <td>14-16</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Compromiso</td> <td rowspan="2">17-20</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Comprensión de las necesidades</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Planificación	Salvaguarda de la vida	1-7	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Resistencia	Seguridad ante peligros	Ejecución	Servicios básicos	8-14		Accesibilidad	Espacios necesarios	Cierre	Localización adecuada	15-20		Distribución óptima	Relación armónica	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1-4	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Equipos	Fiabilidad	Suministro de servicios	5-7		Proyecto de vida del estudiante	Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	8-13		Seguridad	Respuesta eficaz	14-16		Empatía	Compromiso	17-20		Comprensión de las necesidades
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición																																																	
Planificación	Salvaguarda de la vida	1-7	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5																																																	
	Resistencia																																																			
	Seguridad ante peligros																																																			
Ejecución	Servicios básicos	8-14																																																		
	Accesibilidad																																																			
	Espacios necesarios																																																			
Cierre	Localización adecuada	15-20																																																		
	Distribución óptima																																																			
	Relación armónica																																																			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición																																																	
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1-4	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5																																																	
	Equipos																																																			
Fiabilidad	Suministro de servicios	5-7																																																		
	Proyecto de vida del estudiante																																																			
Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	8-13																																																		
Seguridad	Respuesta eficaz	14-16																																																		
Empatía	Compromiso	17-20																																																		
	Comprensión de las necesidades																																																			
<p><b>Metodología</b></p> <p>Enfoque. Cuantitativo</p> <p>Tipo. Correlacional</p> <p>Diseño. No experimental</p> <p>Población. 151 profesionales de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022</p> <p>Muestra. 120 profesionales de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022</p> <p>Muestreo. No probabilístico</p>																																																				

## Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos

### Validez del instrumento

La validación por juicio de expertos es el grado en que un instrumento mide realmente la variable de interés de acuerdo con expertos en el tema. Los instrumentos de medición del presente estudio, pasaron por el filtro de juicio de expertos, los expertos fueron los siguientes:

**Tabla 13**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1: Inversión pública*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Mag. Daniel Alberto Ipince Antúnez	Estadístico	Si existe suficiencia
Dr. Edgar Percy Albitres Falcón	Temático - Metodólogo	Si existe suficiencia
Mag. Yeni Magda Bonilla Rivera	Temático - Metodólogo	Si existe suficiencia

**Tabla 14**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2: Calidad del servicio educativo*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Mag. Daniel Alberto Ipince Antúnez	Estadístico	Si existe suficiencia
Dr. Edgar Percy Albitres Falcón	Temático - Metodólogo	Si existe suficiencia
Mag. Yeni Magda Bonilla Rivera	Temático - Metodólogo	Si existe suficiencia

## Validación del instrumento de la variable 1: Inversión pública

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. X : Inversión en Infraestructura

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

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Industrial. Especialista en Estadística Aplicada para la Investigación.

20, de febrero del 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 1. X : Inversión en Infraestructura**

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

Especialidad del validador: **Temático Metodólogo. Doctor en Educación.**

20, de febrero del 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 1. X : Inversión en Infraestructura**

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

Especialidad del validador: **Temática Metodológica . Maestra en Administración de la Educación.**

**20, de febrero del 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

  
**YENI M. BONILLA RIVERA**  
 Firma del Experto Informante.

## Validación del instrumento de la variable 2: Calidad del servicio educativo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Y : Calidad del servicio educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión. 1 : Elementos tangibles</b>								
1	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	X		X		X		
2	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	X		X		X		
3	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	X		X		X		
4	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	X		X		X		
<b>Dimensión. 2 : Fiabilidad</b>								
5	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	X		X		X		
6	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	X		X		X		
7	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	X		X		X		
<b>Dimensión. 3 :Capacidad de respuesta</b>								
8	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	X		X		X		
9	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
11	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuando se advierte infraestructura en mal estado.	X		X		X		
12	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
13	Las autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
<b>Dimensión. 4 : Seguridad</b>								
14	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	X		X		X		
15	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	X		X		X		
16	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	X		X		X		
<b>Dimensión. 5 : Empatía</b>								
17	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	X		X		X		
18	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	X		X		X		
19	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	X		X		X		
20	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	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: Ipince Antunez, Daniel Alberto.

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Industrial. Especialista en Estadística Aplicada para la Investigación.

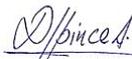
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

20, de febrero del 2022.



Firma del Experto Informante.

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Y : Calidad del servicio educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión. 1 : Elementos tangibles</b>								
1	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	X		X		X		
2	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	X		X		X		
3	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	X		X		X		
4	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	X		X		X		
<b>Dimensión. 2 : Fiabilidad</b>								
5	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	X		X		X		
6	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	X		X		X		
7	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	X		X		X		
<b>Dimensión. 3 :Capacidad de respuesta</b>								
8	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	X		X		X		
9	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
11	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuanto se advierte infraestructura en mal estado.	X		X		X		
12	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
13	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
<b>Dimensión. 4 : Seguridad</b>								
14	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	X		X		X		
15	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	X		X		X		
16	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	X		X		X		
<b>Dimensión. 5 : Empatía</b>								
17	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	X		X		X		
18	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	X		X		X		
19	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	X		X		X		
20	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permiten mejorar la calidad del servicio.	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: ALBITRES FALCON, Edgar Percy

Especialidad del validador: Temático Metodólogo. Doctor en Educación.

<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

20, de febrero del 2022.

Firma del Experto Informante.

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Y : Calidad del servicio educativo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión. 1 : Elementos tangibles</b>								
1	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	X		X		X		
2	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	X		X		X		
3	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	X		X		X		
4	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	X		X		X		
<b>Dimensión. 2 : Fiabilidad</b>								
5	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	X		X		X		
6	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	X		X		X		
7	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	X		X		X		
<b>Dimensión. 3 :Capacidad de respuesta</b>								
8	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	X		X		X		
9	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
11	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuando se advierte infraestructura en mal estado.	X		X		X		
12	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
13	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	X		X		X		
<b>Dimensión. 4 : Seguridad</b>								
14	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	X		X		X		
15	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	X		X		X		
16	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	X		X		X		
<b>Dimensión. 5 : Empatía</b>								
17	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	X		X		X		
18	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	X		X		X		
19	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	X		X		X		
20	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	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: Bonilla Rivera ,Yeni Magda.

Especialidad del validador: Temática Metodológica . Maestra en Administración de la Educación.

<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

20, de febrero del 2022.

  
 YENI M. BONILLA RIVERA  
 Firma del Experto Informante.

### Anexo C. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicara la prueba piloto, donde una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejorar significativas.

La prueba piloto se efectuó a 30 docentes que laboran en escuelas del sector público en la provincia de Huaral, en el año 2022. A continuación, se presenta la data recolectada sobre la variable inversión pública.

**Tabla 15**

*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	120	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	120	100,0

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

Nota. Según la tabla 15, las 120 encuestas fueron procesadas con éxito y no presento casos de exclusión.

**Tabla 16**

*Confiabilidad de la variable 1. Inversión pública - Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,910	,900	20

Nota. Según la tabla 16, se aprecia un alfa de Cronbach de 0.910 y se interpreta como una excelente confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

**Tabla 17** Confiabilidad de la variable 1. Calidad del servicio educativo - Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,794	,796	20

Nota. Según la tabla 17, se aprecia un alfa de Cronbach de 0.794 y se interpreta como una alta confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

### Anexo D. Instrumento de medición

#### Instrumento de la variable 1: Cuestionario sobre inversión en infraestructura

**Instrucciones:** Estimados docentes, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener su percepción sobre la Inversión en infraestructura en la Institución Educativa, por tal motivo le pido leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

**Información general:**                      **Nombrado:** ( )              **Contratado:** ( )

**Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:**

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

La institución educativa:

N°	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Planificación</b>						
1	Brinda seguridad en sus edificaciones					
2	Existe un buen estado de sus edificaciones					
3	Cuenta con una gestión ante riesgo de desastres (delimitación de zonas seguras)					
4	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.					
5	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.					
6	Se le informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros y se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.					
7	El local es seguro tanto interna como externamente					
<b>Dimensión 2. Ejecución</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.					
9	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.					

<b>10</b>	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento, así como energía eléctrica en sus edificaciones.					
<b>11</b>	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.					
<b>12</b>	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.					
<b>13</b>	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las edificaciones educativas.					
<b>14</b>	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.					
<b>Dimensión 3: Cierre</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.					
<b>16</b>	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.					
<b>17</b>	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.					
<b>18</b>	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.					
<b>19</b>	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.					
<b>20</b>	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.					

## Instrumento de la variable 2: Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

**Instrucciones:** Estimados docentes, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener su percepción sobre la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

**Información general:** Nombrado: ( ) Contratado:( )

**Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:**

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

Nº	Dimensiones/ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>						
1	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.					
2	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.					
3	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.					
4	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
5	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.					
6	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.					
7	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
8	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.					
9	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.					
10	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.					

11	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuando se advierte infraestructura en mal estado.					
12	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.					
13	Las autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		1	2	3	4	5
14	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.					
15	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.					
16	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		1	2	3	4	5
17	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.					
18	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.					
19	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.					
20	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.					

### Anexo E. Prueba de normalidad

**Tabla 18**

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inversión pública (agrupado)	,195	120	,000
Calidad de servicio educativo (agrupado)	,197	120	,000
Planificación (agrupado)	,191	120	,000
Ejecución (agrupado)	,229	120	,000
Cierre (agrupado)	,153	120	,000

Nota. La prueba de normalidad aplicada es Kolmogorov Smirnov, porque se tiene más de 50 muestras, en este caso se cuenta con 120 muestras, y los resultados señalaron que no existe normalidad, entonces se aplicara la estadística no paramétrica.