

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL**

**PROPUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y  
AMPLIACION DE LA INFRAESTRUCTURA BASICA DE LA I.E.  
N.º 20523 “CORAZON DE JESUS” UBICADO EN EL DISTRITO DE  
SUPE – BARRANCA, 2021**

**Tesis**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO CIVIL**

**Autor**

**SAAVEDRA GREGORIO RODI FRANKLIN**

**Asesor**

**MG. SILVA SANCHEZ MIGUEL WILLIAM**

*William Silva S*  
Mg. Miguel W. Silva Sánchez  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP N.º 22796

**Huacho, Perú**

**2022**



ANEXO 15

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 822 Ley sobre el Derecho de Autor, Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y su Directiva que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y sus modificatorias, Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD - Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI y sus modificatorias (RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°174-2019-SUNEDU/CD) y a la Resolución de Consejo Universitario N°0741-2018-CU-UNJFSC Reglamento del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y Directiva de Entrega y Depósito de Producción Intelectual y Académica y sus modificatorias, la Resolución de Consejo Universitario N° 0146-2020-CU-UNJFSC Reglamento general para el otorgamientos de grados académicos y título profesionales de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.

**1. DECLARACIONES**

El (los) autor(es) declara(n) que:

- ✓ La obra es original y de mi (nuestra) propia y exclusiva creación y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros.
- ✓ Con la obra no se ha quebrantado ningún derecho moral o patrimonial del autor.
- ✓ No contiene declaraciones difamatorias contra terceros y respeta el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales de las personas.
- ✓ Soy (somos) titular (es) de los derechos patrimoniales sobre la obra, y no pesa ningún gravamen sobre ella.
- ✓ La información en la obra no tiene carácter confidencial.
- ✓ Soy Responsable del contenido de la obra y que la obra es inédita.

Por tanto, todo lo señalado en el presente formato, en especial lo descrito en el numeral dos, ostenta la condición de Declaración Jurada. Para ello, me comprometo a salir en defensa de LA UNIVERSIDAD, ante cualquier reclamación de terceros que al respecto pudiere sobrevenir. Para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

**2. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

A través de este medio, autorizo al Vicerrectorado de Investigación la publicación total / publicación de metadatos en la versión electrónica de esta obra, en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (<http://repositorio.unjfsc.edu.pe>), para fines de su preservación documental y utilización conforme a la licencia que más adelante se señala Titulada PROPUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y AMPLIACION DE LA INFRAESTRUCTURA BASICA DE LA I.E. N° 20523 "CORDON DE JESUS" UBICADO EN EL DISTRITO DE SUPE - BARRANCA, 2021

Para la obtención de TITULO DE INGENIERO CIVIL

**3. LICENCIA CREATIVE COMMONS**

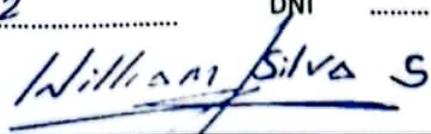
Con esta Licencia, usted autoriza, conforme al numeral 2, a que su obra pueda ser copiada, distribuida y exhibida por terceros siempre que se reconozca su autoría.

Para mayor constancia y validez firmo y estampo mi huella dactilar al pie del presente Formato de autorización.



Firma del Autor 2

Firma del Autor 1 \_\_\_\_\_ Nombre Rodri. Evangelina Sacavara Gregori Nombre \_\_\_\_\_  
 DNI 71479972 DNI \_\_\_\_\_

  
 Firma del Asesor  
 Nombre Higuel William Silva Sanchez  
 DNI 15615448

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

**Ing. Bernal Valladares Carlos E.**

**CIP:**

---

**SECRETARIO**

**Ing. Barrenechea Alvarado Julio Cesar**

**CIP: 98989**

---

**VOCAL**

**Ing. Goñy Amery Carlos**

**CIP: 241390**

---

**ASESOR**

**Ing. Silva Sánchez Miguel**

**CIP:**

**DEDICATORIA**

*A mis progenitores por su responsabilidad de forjarme  
como persona con valores y virtudes, por el sacrificio  
durante mi vida estudiantil.*

*El apoyo emocional durante mi proceso de formación.*

Rodi

## **AGRADECIMIENTO**

*Dar las gracias al redentor por tener la oportunidad de cumplir un sueño.*

*A mis maestros por su importancia en mi formación y la Universidad al brindarme la posibilidad de cumplir mi meta.*

El autor

## CONTENIDO

Contenido	
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>LISTA DE ANEXO</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2.    Formulación del problema .....	4
1.2.1.    Problema general .....	4
1.2.2.    Problemas Específicos .....	4
1.3.    Objetivo de la investigación .....	4
1.3.1.    Objetivo general .....	4
1.3.2.    Objetivos específicos .....	4
1.4.    Justificación de la investigación.....	5
1.5.    Delimitación del estudio.....	5
1.6.    Viabilidad del estudio .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	<b>7</b>
2.1    Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	11
2.2.    Bases Teóricas .....	14
2.2.1.    Infraestructura básica.....	14
2.2.2.    Calidad de servicios .....	28
2.3 Bases filosóficas .....	38
2.4. Definiciones de términos básicos.....	39
2.4    Formulación de la hipótesis.....	40
2.4.1    Hipótesis general .....	40
2.4.2.    Hipótesis específicas.....	40
2.5.    Operacionalización de las variables.....	41

<b>CAPITULO III: METODOLOGIA.....</b>	<b>42</b>
3.1 Diseño Metodológico .....	42
3.1.1. Diseño.....	42
3.1.2. Tipo de investigación .....	42
3.1.3. Nivel de la investigación .....	42
3.1.5. Enfoque .....	42
3.2. Población y Muestra.....	43
3.2.2. Población .....	43
3.2.3. Muestra .....	43
3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.1.1. Técnica a emplear.....	44
3.1.1. Descripción de los instrumentos .....	44
3.2. Técnicas para el procesamiento de la información .....	44
3.3. Matriz de consistencia.....	45
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1. Análisis de resultados .....	46
4.2. Contrastación de hipótesis .....	53
4.1.1. Validez del instrumento.....	53
4.1.2. Confiabilidad del instrumento .....	55
4.1.3. Contrastación de hipótesis .....	55
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION.....</b>	<b>66</b>
5.1. Discusión de resultados.....	66
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
6.1. Conclusiones .....	68
6.2. Recomendaciones .....	70
<b>CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION .....</b>	<b>72</b>
5.1 Fuentes bibliográficas.....	72
5.3. Fuentes documentales.....	75
5.4. Fuentes hemerográficas .....	75
5.5. Fuentes electrónicas.....	76
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Ubicación de los lugares en préstamo de terreno</i> .....	3
Figura 2. Gestión de riesgos en la planificación de proyectos .....	16
Figura 3. Aspectos de la planificación de un proyecto infraestructural .....	16
Figura 4. Sistema de ubicación de un espacio.....	17
Figura 5. Grado de jerarquía en la ubicación de las zonas .....	18
Figura 6. Dinámica del sistema del espacio urbano .....	18
Figura 7. Flujo multicriterio utilizada .....	20
Figura 8. Distribución y características básicas de los ambientes.....	21
Figura 9. Vista de planta de la distribución general de una institución educativa .....	22
Figura 10. Diseño de distribución arquitectónica .....	22
Figura 11. Equipamiento y mobiliarios .....	25
Figura 12. Desarrollo del espacio de distribución .....	26
Figura 13. Equipamiento y mobiliario de los ambientes.....	27
Figura 14. Genesis de la Calidad .....	34
Figura 15. Plano de distribución de ambientes generales (2D) .....	47
Figura 16. Plano de distribución de ambientes generales (3D) .....	48
Figura 17. Espectro de respuesta .....	49
Figura 18. Brechas entre las expectativas y percepciones.....	52
Figura 19. Índice de calidad de servicio .....	53
Figura 20. Gráfico de columnas para las variab. (X-Y).....	58
Figura 21. Gráfico de área de la solución adquirida. ....	58
Figura 22: Grafico de columnas para las variab. (D1-Y).....	61
Figura 23. Gráfico de Columnas para las variab. (D2-Y).....	63
Figura 24. Gráfico de Columnas para las variab. (D3-Y).....	65

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Síntesis de las problemáticas de la designación de espacio .....	19
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variab. ....	41
Tabla 3. Población de la investigación .....	43
Tabla 4. Muestra de la investigación .....	43
Tabla 5. Matriz de consistencia .....	45
Tabla 6. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 01) .....	46
Tabla 7. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 02) .....	46
Tabla 8. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 03) .....	47
Tabla 9. Distribución de ambientes (arquitectura) .....	47
Tabla 10. Expectativa .....	50
Tabla 11. Promedio de percepción .....	50
Tabla 12. Índice de calidad del servicio .....	52
Tabla 13. Lista de expertos .....	53
Tabla 14. Tabla juicio de expertos .....	54
Tabla 15. Porcentaje de los resultados .....	54
Tabla 16. Escala de validación .....	54
Tabla 17. Procesamiento en SPSS para la confiabilidad (Alfa de Cronbach) .....	55
Tabla 18: Escala de confiabilidad .....	55
Tabla 19. Escala de correlación. ....	56
<b>Tabla 20. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearma. de las variab. (infraestructura básica – calidad de servicio educativo) .....</b>	<b>56</b>
Tabla 21. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (infraestructura básica– calidad de servicio)56	
Tabla 22: Chi cuadrada (infraestructura básica– calidad de servicio) .....	57
Tabla 23. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (Identificación del espacio – calidad de servicios educativos) .....	59

Tabla 24. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (Dimens. – Calidad de servicio)....	60
Tabla 25: Chi cuadrada (identificación del espacio – Calidad de servicio) .....	60
Tabla 26. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (distribución de ambiente – Calidad de servicio) .....	62
Tabla 27. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (Dimensión – calidad de servicio)	62
Tabla 28: Chi cuadrada (distribución de ambiente – calidad de vida) .....	63
Tabla 29. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (equipo y mobiliario – calidad de servicio).....	64
Tabla 30. Tabla de contingenc. y frecuencia esperada (Dimensión – calidad de servicio)	64
Tabla 31: Chi cuadrada (equipo y mobiliario – calidad de servicio) .....	65

**LISTA DE ANEXO**

Anexo 1. Instrumento de la Tesis .....	78
Anexo 2: juicio de experto .....	80
Anexo 3. Chi cuadrado .....	81
Anexo 4. Panel fotográfico .....	82
Anexo 5. Panel fotográfico del estadístico .....	87

## RESUMEN

**Objetivo:** De qué manera la infraestructura básica se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021. **Método:** Es básica, tipo descriptivo y correlacional, de medida cuantitativa, transversal el diseño es correlación. de tipo cualitativo, transversal, con una muestra 260 beneficiarios. **Resultados:** luego de ponderar los resultados inferimos que la infraestructura básica es relacionada directamente con la calidad de servicio educativo, brindando las condiciones mínimas para una excelente asistencia del servicio; de manera que la correlación de ambas variables, con la estadística de Rho de Spearman. es de 58.4% por lo tanto se deduce que existe una correlación moderada, consiguiente de valorar los resultados del instrumento ejecutado, tomamos los resultados totales donde fueron para la infraestructura básica fueron 1 contestación fue “En desacuerdo”, 47 contestación fue “Ni de acuerdo no en desacuerdo”, 212 respuestas fueron “Desacuerdo”, 0 contestación fue “Muy de acuerdo”; y para la calidad de servicio fueron 1 contestación fue “En desacuerdo”, 1 contestación fue “Ni de acuerdo no en desacuerdo”, 257 contestación fue “De acuerdo”, 1 contestación fue “Muy de acuerdo”. **Conclusión:** luego de valorar los resultados inferimos que la manera adecuada que la infraestructura básica es relacionada directamente con la calidad de servicio educativo, brindando las condiciones mínimas para una mejor prestación del servicio; de manera que la correlación en ambas variables con el estadístico de Rho de Spearman. es de 58.4% por lo tanto se valora que hay una correlación moderada, consiguientemente se realizó la confrontación de las hipótesis con la medida Chi-cuadrado, a la luz del hecho de que la encuesta depende de una escala Likert, entonces, en ese punto, eso es lo que deducimos  $\chi^2 = 264,761$  es mayor a  $\chi^2_{crítica} = 12,592$  y se localiza en la región de rechazo, en ese sentido no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, es decir; La infraestructura básica relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**Palabras claves:** infraestructura básica, calidad de servicio, identificación de ambiente, distribución de ambiente, equipo y mobiliario



## INTRODUCCION

Las grandes edificaciones conllevan incremento de tecnología y sistemas automatizados para contrarrestar la competencia en el mercado constructivo, todos los centros educativos deben contar con espacios distribuidos cumpliendo con las normativas vigentes para cumplir con un rol muy importante donde prima el desarrollo de los procesos a continuar para la mejora continua, esos espacios son construidos con materiales detallados en los expedientes técnicos con la finalidad de dar cumplimiento a la planificación inicial sin afectar a ningún otro interés en el sector público aparte los predimensionamiento de vigas, columnas y zapata son la estructura principal para continuar con todo el proceso constructivo siguiendo así, todo el proceso constructivo dando fe de todo lo evidenciado durante el desarrollo de las actividades diarias dentro de un proceso de construcción.

En los siguientes apartados se evidencia que los contenidos de cada capítulo de la estructura de la tesis en sí donde identifica un problema, buscamos la supuesta solución mediante el objetivo y finalizamos con la contratación de hipótesis la cual conlleva a un resultado final.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La infraestructura básica es aquel término utilizado con frecuencia en los gobiernos con finalidad de describir a los bienes principales para un adecuado funcionamiento de un espacio que ocupa la personas siendo un ambiente donde se desarrollan las actividades (Rodríguez, 2016) (Pág. 09). La calidad de servicio en las instituciones públicas se encuentra debilitado sin embargo refiriéndonos al inmueble se dice que se acondiciona el espacio según la necesidad y no evalúa el diseño de la infraestructura, sin embargo en un movimiento sísmico esto representa un peligro latente (García, 2015) (Pág. 11)

A nivel internacional, actualmente las organizaciones privadas y estatales se ven afectados por los constantes cambios e incremento de los usuarios en diferentes lugares donde habitan las personas y estas se ven afectadas por la lejanía del pueblo cercano donde ubican una infraestructura escolar, sin embargo estos colegios no garantizan la calidad del servicio educativo debido a la carencia de mobiliarios, docentes capacitados, distribución de ambientes, equipamientos etc, entonces se enfatiza en mejorar la infraestructura y ampliar algunos ambientes basado en el cumplimiento de la vida útil proyectada, de manera que se incremente el nivel de calidad del servicio, ya que no es un tema muy conocido porque en su mayoría es utilizado en empresas productoras o manufactureras, luego se implementó en las empresas de servicios y ahora en las instituciones públicas; en la ciudad de Chile la administración pública se ha tornado más competitiva aunque hace años atrás no se tomaba en cuenta y no era muy relevante para las organizaciones, las universidades públicas constantemente aumentan su demanda debido a las exigencias para la formación profesional. El 60% de infraestructuras son

acondicionadas para atención público sin embargo, y solo el 40% son construidas directamente para prestar la función específica teniendo en cuenta las normativas vigentes de acuerdo a cada país, cumpliendo las características de funcionamiento (Alejo, 2017) (Pág. 23)

En nuestro país, los distritos de la región sierra no cuentan con una infraestructura adecuada de instituciones educativas estatales, en ocasiones solo cuentan a duras penas con el nivel primario, con cierta precariedad estructural debido a que las autoridades no prestan la atención debida en ejercer un servicio educativo de calidad y facilidad de integración educativa, actualmente las autoridades priorizan ampliaciones y modificaciones de infraestructuras en canales de irrigación como prioridad, en segundo lugar de prioridad lo ocupa la infraestructura de los centros educativos los cuales se encuentran en las partidas presupuestales destinadas con código único. El 85% de las infraestructuras de las entidades públicas no cumplen con las normativas del reglamento nacional de edificaciones, estos locales se encuentran contruidos por maestros albañiles con la finalidad de reducir costos de ejecución siendo el principal motivo para no garantizar la calidad de la infraestructura en referencia es un peligro debido que no cumple las condiciones del proceso productivo, es así que cuando pase el tiempo esta infraestructura inicia el deterioro a medida que pasa el tiempo, producto del clima, aire, suelo, sol etc (Gaona, 2016) (Pág. 18)

En el distrito de intervención para nuestro estudio el problema de mejoramiento y ampliación de instituciones educativas no es indiferente ya que siempre se busca la calidad de servicio educativo con la finalidad de obtener una adecuada educación con todos los servicios básicos para el mejor y adecuado desempeño estudiantil, motivo por el cual en la ciudad de Supe – Barranca el colegio “Corazón de Jesús” posee ambiente

muy pequeños para el desarrollo de los estudiantes, a la vez parte de las estructuras se encuentran deterioradas debido a que ya cumplió su vida útil y debido a la exposición de la naturaleza (clima) resquebraja y deteriora con mayor rapidez toda la parte estructural de la infraestructura, con la finalidad de mantener una edificación segura ante posibles colapsos se presenta el proyecto para así contrarrestar cada espacio que no cumple con las características básicas dando un adecuado desarrollo de los estudiantes con mayores facilidades de aprendizaje (equipando con módulos y equipos).

Nuestro proyecto se elabora con la finalidad de prosperar los servicios de educación que se ofertan en esta zona siendo priorizado para su ejecución, que consiste en la renovación general del centro educativo, logrando que la población de la zona tenga un mejor acceso a la infraestructura correspondiente a las normas de educación vigente; el colegio se visualiza la ubica en las siguientes imágenes. Mientras se realice la ejecución el uso de espacios en préstamo de dos Instituciones Educativas dentro de la localidad de Supe Pueblo, y estos son:



**Figura 1. Ubicación de los lugares en préstamo de terreno**  
Fuente: informe detallado de plan de contingencia

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la infraestructura básica tiene relación con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “¿Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

✓ ¿De qué manera la identificación del espacio tiene relación con calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “¿Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?

✓ ¿De qué manera la distribución de ambientes tiene relación con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “¿Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?

✓ ¿De qué manera la equipos y mobiliarios tiene relación con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la infraestructura básica y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

✓ Determinar la relación entre la identificación del espacio y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en

el distrito de Supe – Barranca, 2021.

- ✓ Determinar la relación entre distribución de ambientes y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.
- ✓ Determinar la relación de los equipos y mobiliarios con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Nuestro estudio se realiza en el colegio “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe Pueblo carece de infraestructuras amplias, para desarrollar adecuadamente sus actividades escolares, además la infraestructura existente ya cumplió su vida útil, se encuentra en estado de deterioro, exponiendo a la población estudiantil a un inminente riesgo de colapso bajo un movimiento alguna adversidad natural o antrópica causando graves accidentes, motivo por el cual se propone una redistribución (ampliación) de la infraestructura básica el cual pueda mejorar la calidad de servicios educativos bajo las condiciones estándares las cuales cumplan con el desarrollo natural de los estudiantes.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

En la restricción espacial: El estudio se va desenvolver en el centro poblado de Supe Pueblo del distrito de Supe, provincia de Barranca - Lima

Región: Lima

Provincia: Barranca

Distrito: Supe

Centro Poblado: Supe Pueblo

Calle: Bolognesi

Manzana: U

Lote: 1

Según la delimitación temporal: a exploración tomará como etapa de inicio el largo tramo de enero de 2020 por un tiempo de 5 meses, ya se considera como un estadio adecuado para acopiar información, procesarla y aprobar con las hipótesis y decidir el enlace entre la variable libre y dependiente.

Así lo indica la restricción del universo: la investigación realizada tiene como grupo de control a los docentes, socios y alumnos de la Institución Educativa. N° 20523 "Corazón de Jesús".

Según la restricción conceptual: Las conjeturas se usan para ampliar los contenidos relacionados con los componentes primarios.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

El encargado de la mejora de la evaluación sensata dispone de datos centrales fundamentales obtenidos a través de la disposición maestra y la visión del trabajo teniendo en cuenta el avance crucial del establecimiento para ofrecer una ayuda instructiva de la calidad en circunstancias mejores, donde disminuye el nivel de la probabilidad de la avería contra circunstancias inamistosas de una manera característica y guarda lejos de contratiempos letales, mientras que salvaguarda datos con la encuesta aplicada en el campo finalmente la exploración llenará adentro como guía en nuevos estudios adicionales según la exploración experta.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Canteo (2015) con su propuesta "Infraestructura Fundamental, Capital Social y Participación Ciudadana" dirigida en la Universidad Flacso de Argentina, adquiere el título de maestro en modelo subyacente, el cual plantea el objetivo donde se interpreta toda la influencia socio-barrial que realiza la Promesa en el espacio de Paraná, dentro del sistema de la multitud de hipótesis de capital social y aquellos intereses residentes donde el marco esencial se relaciona con un lugar vital de todo el giro de los acontecimientos. El procedimiento del examen tiene una configuración previa creada con la información recogida del campo a través de una encuesta aplicada al ejemplo recordado para la postulación, entonces, en ese punto, el creador cierra la exploración determinada para cuantificar el impacto del capital a través de la organización de los animadores y el interés residente con respecto a la fundación esencial de la zona de Paraná a través del programa de marco social que se denomina como Promeba, donde surgieron reflexiones para la metodología subyacente para ciertos compromisos donde sistémicamente se sostuvo subjetivamente ya que el surtido de información se hace a partir del ejemplo por sujeto reflejado en la exploración, que a la luz de sus necesidades y encuentros abordó la encuesta emocionalmente, de la cual protegimos compromisos verdaderamente importantes de individuos que se sumergieron en el emprendimiento, todos plenamente atentos a llegar a la interacción infraestructural del programa. (Pág. 24)

Medina (2018) con su tesis “Medición del impacto en la economía de la inversión en infraestructura público-privada en países en vías de desarrollo” realizada en la Universidad Ramon Llull dada la motivación de adquirir el nivel erudito de experto, plantea el objetivo de desglosar toda la importancia de una fundación pública que fue financiada por el gobierno focal en conjunto de dinero relacionado con la ejecución de la nación, donde se establece una creación suficiente a través de la cual puede medir los límites de cada miembro de cada área. El plan sistémico es previo a la prueba a la luz del hecho de que la información recopilada depende de un cuando el uso de la mejora y, además, la proposición en la que cada uno de los resultados puede ser suficientemente medido para una diferencia adecuada de los resultados, entonces, en ese momento, el creador termina el examen expresando que la fundación pública afecta el PIB per cápita, donde debido a una escasez de infraestructura, se hacen algunos instrumentos para blindar la ejecución del plan financiero, pero la ayuda del responsable de la región monetaria debe contener atributos esenciales específicos para el aseguramiento de la expansión monetaria, no todas las sustancias son bancos de estos aumentos monetarios. Ha sido plausible notar una asociación verdaderamente tremenda entre la creación y el interés privado en el establecimiento en la economía peruana, lo que se llama negocio público-privado. (Pág. 28)

Alfaro (2016) con su tesis “Análisis del proceso de Infraestructural de una edificación en Chile” realizada en la Universidad Politécnica de Catalunya en Chile, El objetivo de este estudio es decidir los fundamentos satisfactorios respecto a los enfoques para la habilitación metropolitana en Chile, durante un lapso de 50

años. El plan de la exploración es correlacional expresivo con una metodología cuantitativa y subjetiva de tipo longitudinal donde el ejemplo fueron los clientes donde se encuentran los nuevos marcos valiosos, el creador termina el examen haciendo un reconocimiento mundial de las áreas variadas y las reuniones de interés siendo directamente asociado con el avance de la mejora metropolitana y factible para esa multitud de individuos situados en los focos para interceder (Pág. 35)

Córdova (2015) con su tesis “ Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte” realizada en la Universidad de Guayaquil, presentada con la finalidad para optar el título profesional de ciencias administrativas, planteando como objetivo de identificar luego determinar el adecuado modelo del desarrollo donde se debida de utilizar Ecotec donde se logre aquellos niveles de calidad donde requiera una procura de un desempeño educativo. El diseño de la investigación es descriptiva y la recopilación de datos se encuentra basado en la aplicación del cuestionario para posteriormente realizar las estadísticas básicas para la obtención de los resultados y contrastarlos para optimizar la conclusión general de la investigación donde en este trabajo de investigación se refleja que los estudiantes son muy poco propensos a la planificar los estudios en el extranjeros a pesar de la bondades y promociones puedan presentar las instituciones de otros países, a veces ocurre esto por el desconocimiento de los convenios existentes y carencia de economía (Pág. 42)

Araujo (2016) con su tesis “La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académicos de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato Provincia Tungurahua” realizada en la Universidad Técnica de Ambato, presentada con la intención obtener el título profesional de ingeniería económica, plantea como objetivo de realizar una adecuada investigación donde la incidencia de la calidad el servicio educativo y el rendimiento académicos en los niños y niñas de 6to y 7mo grado van relacionado donde prima mas aun la importancia del desarrollo educativo de una capacidad de desenvolvimiento el cual contribuya el desarrollo personal de cada estudiante o personas que se encuentren dentro del proceso de investigación, el tipo de investigación es prospectivo de nivel cualitativo porque esta sujeto a las respuestas de los ubicados en la muestra con la finalidad obtención de una data concisa para continuar con el desarrollo, finalmente el autor concluye con los estándares de la calidad donde inciden con el grado del cumplimiento del redito académico para cumplir con los pilares importantes de pertinencia y relevancia los cuales ayudaran a cumplir los estándares de la calidad brindada, por otro lado afirma que la elación existente entre las variables es positiva así pudiendo lograr una calidad de servicio educativo el cual le permita alcanzar una meta de bienestar individual y social (Pág. 52)

También es importante que los estudiantes, docentes y auxiliares se encuentran prescritos e inmersos en el desarrollo de la calidad de servicio el cual dificulta el desempeño por la deficiente infraestructura básica existente.

Salas & Lucín (2019) con su tesis “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantes en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña" ejecutada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, plantea el objetivo de evaluar la calidad de gestión de un unidad educativa de la institución educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su respectiva recuperación también la incidencia en referencia los servicios prestados dentro de la organización, el bosquejo de investigación es descriptivo relacional de tipo transaccional debido a que recolecta la información en un solo periodo de tiempo, finaliza la investigación con la contribución y el fortalecimiento de la investigación educativa considerando un espacio donde realmente se aprende las posibilidades de desarrollo de competencias, destrezas, habilidades, valores y actitudes las cuales caracterizan a la institución educativa basados en el empeño de los estudiante y docentes que contribuyen en la importancia de la gestión (Pág. 25; 85)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Malca (2015) con su tesis “Estudios para la construcción de infraestructura básica en un proyecto de edificación de Viviendas” realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, introducido para obtener el título de experto de arquitecto estructural, significa disminuir los percances del trabajo debido a la desintegración de la fundación, o durante el desarrollo, trata de aliviar los efectos y la probabilidad de lesión o lamentar la deficiencia de las almas vivas, el sistema de exploración tiene un plan claro, tipo longitudinal, subjetivo sobre la base de que el surtido de información se hizo a la luz del instrumento de encuesta que, siendo emocional, nos guía a los resultados inambiguos para la mejora de todo el

examen, por fin el creador presume que la importancia de una empresa radica en los asociados, así como en los materiales y el engranaje defensivo dado por la región de los factores coordinados para limitar los efectos de los percances y los peligros a los que se descubren paso a paso mientras juegan su trabajo cotidiano y funcional para la satisfacción del proyecto de desarrollo, Sin embargo, un individuo en el control círculos de nuevo a un diseño (Pág. 38; 49)

Silva (2017) con su tesis “Infraestructura de un edificio multifamiliar "La Mar" en el distrito de Miraflores” realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, presentada para optar el grado académico de Maestría en Gestión y Dirección de Empresas Constructoras e Inmobiliarias, plantea el objetivo donde se pretende determinar la meta del mercado y las condiciones de construcción de toda la estructura del edificio, el diseño metodológico de la investigación es descriptivo simple de nivel cualitativo , de tipo transversal debido a que la recopilación de datos se realizó en una semana par atal efecto los colaboradores fueron los que alimentaron con respuesta a la datas de recopilación, el autor concluye la investigación afirmando que se determino la meta que eligieron para culminar el proyecto en un determinado periodo, de acuerdo al cronograma de trabajo y con las partida estimadas para construir la infraestructura multifamiliar, donde las personas interesadas en un departamento podrá adquirir su vivienda sin ningún inconveniente, el cual cuenta con todas las facilidades para la realización de las actividades de los integrantes (Pág. 29)

Carrasco et al. (2018) “con tu tesis “Proyecto de procura, infraestructura e ingeniería de edificio de oficinas TANDEM” realizada en la Universidad de ESAN. Trabajo de investigación para alcanzar el grado de Maestro en Project

Management, objetivo es fomentar una preparación adecuada para el proyecto de construcción de TANDEM, en la que se utiliza la información obtenida en la UESAN y Salle, a la luz de la guía del PMBOK. El plan estratégico del examen es esclarecedor ya que sutiliza ampliamente todo el transcurso de la empresa y cómo se basa el avance total de la obra de ejecución, pero en la actualidad el PMBOK no se toma como una especie de perspectiva para un alcance enorme ya que pocos expertos se preparan en el campo sólo siguen con lo que han realizado en las aulas de preparación profesional esencial, el final del examen certifica que el uso del enfoque del PMI ha permitido mantener un sistema general y referencial para la mejora del examen, donde los instrumentos de administración son de importancia indispensable para el desarrollo, también el grado de convicción de todo el plan para conseguir el trabajo, evade las desviaciones durante la ejecución de la tarea (Pág. 63)

Cerón (2018) con su tesis “La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país : Caso de América Latina y el Caribe” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México, presentada para obtener el título de Ingeniero Civil. El plan sistémico es ilustrativo y social ya que alude a un ejemplo y a 2 factores por último busca la relación de ambos a través de los índices. El tipo de estudio es longitudinal a la luz del hecho de que los datos se recogen en varios lapsos de tiempo de un tiempo específico de todo el año en el que se hizo la revisión, Finalmente, el creador cierra la exploración de su revisión donde la mejora de la infraestructura se ha desarrollado a lo largo del largo plazo donde se conecta con algunos ángulos y ciertos elementos donde los avances en la innovación sobresalen, los factores están conectados entre sí, la justificación

detrás de la cual alude a la forma en que el marco es una cuestión central para el avance financiero de una nación, abriendo el método para producir nuevos esquemas de avance para obtener un logro específico. (Pág. 41; 98)

López (2018) con su tesis “Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín” realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, presentada para optar el grado académico de doctor en ciencias de la educación, propone como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de los servicios educativos y satisfacción de aquellos estudiantes de diferentes carreras de las universidades que se ubican en la región Junín, la metodología del estudio consta de un delineación correlacional donde se pretende medir la relación en ambas variables principales , tipo de investigación es cualitativa debido a que se utiliza como instrumentos a un cuestionario, el espacio de tiempo es longitudinal debido a que los datos se recopilan es un varios periodos de tiempo mientras dure a investigación, el autor llego a la conclusión final donde demuestra que si existe una relación directamente las variables el cual se plantea en la hipótesis se contrastó mediante el estadístico t de Student con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$  y con un coeficiente de correlación de “r” Pearson = 0,660 (Pág. 58)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Infraestructura básica**

Según Corominas (2015)

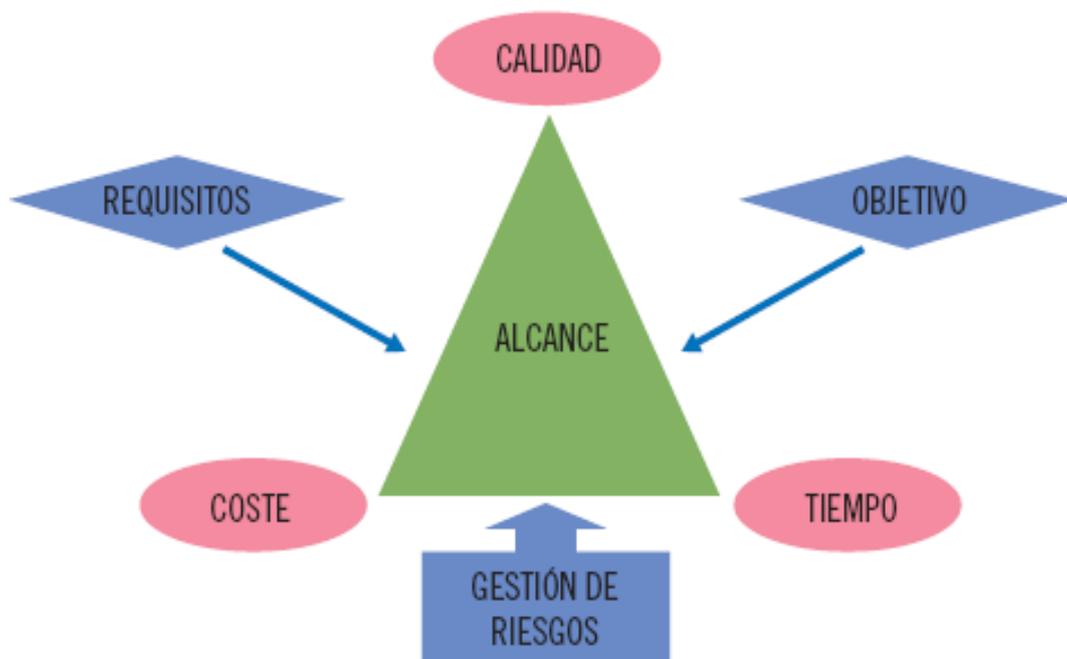
nos permite saber que, la fundación fundamental de otro modo llamado marco básico siendo la generación por los estados para retratar esos productos

fundamentales para el funcionamiento legítimo en la ayuda de la sociedad y la economía, estas construcciones tienen oficinas relacionadas para cumplir con los aspectos destacados previstos siendo estos algunos: establecimientos eléctricos, agua y alcantarillado, las comunicaciones de difusión, el calentamiento, y así sucesivamente.

Es que la mejora financiera de un país específico junto con las obras y administraciones que permiten de manera global la industria de viajes y por lo tanto para incitar el propio movimiento del lugar para ello rastreamos los acompañantes:

- Cursos de acceso
- Correspondencias
- Equipo metropolitano

Hoy en día se ha consolidado para considerar dentro de la empresa una evaluación de los peligros y fiascos para mantener lejos de enormes especulaciones y después de dos años anticipados de satisfacer la vida útil estos se desmoronan rápidamente.



**Figura 2. Gestión de riesgos en la planificación de proyectos**

Fuente: Introducción a la recuperación de la infraestructura



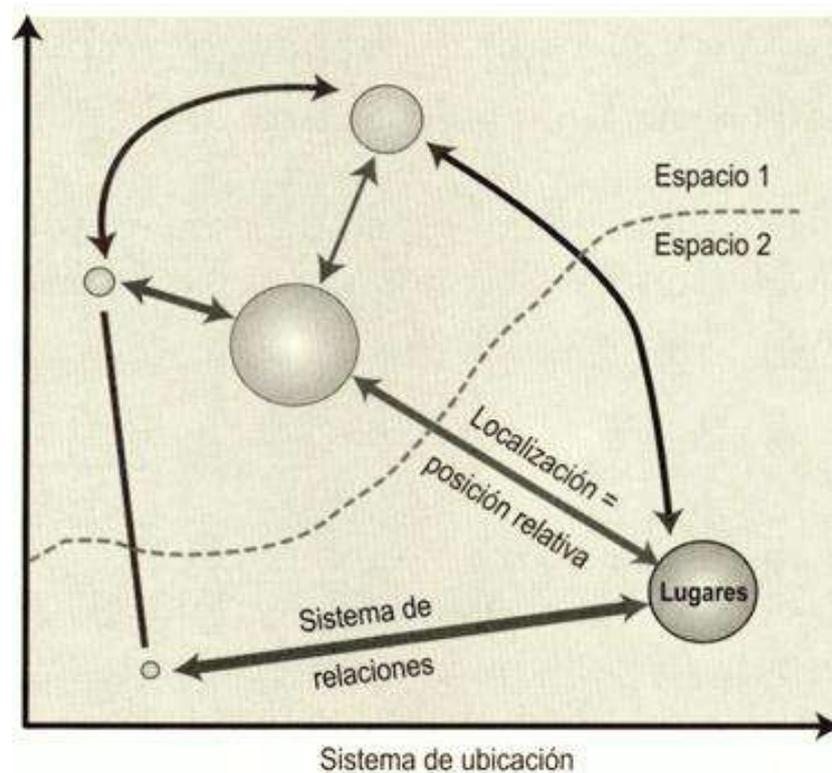
**Figura 3. Aspectos de la planificación de un proyecto infraestructural**

Fuente: Introducción a la recuperación de la infraestructura

### 2.2.1.1. Identificación del espacio

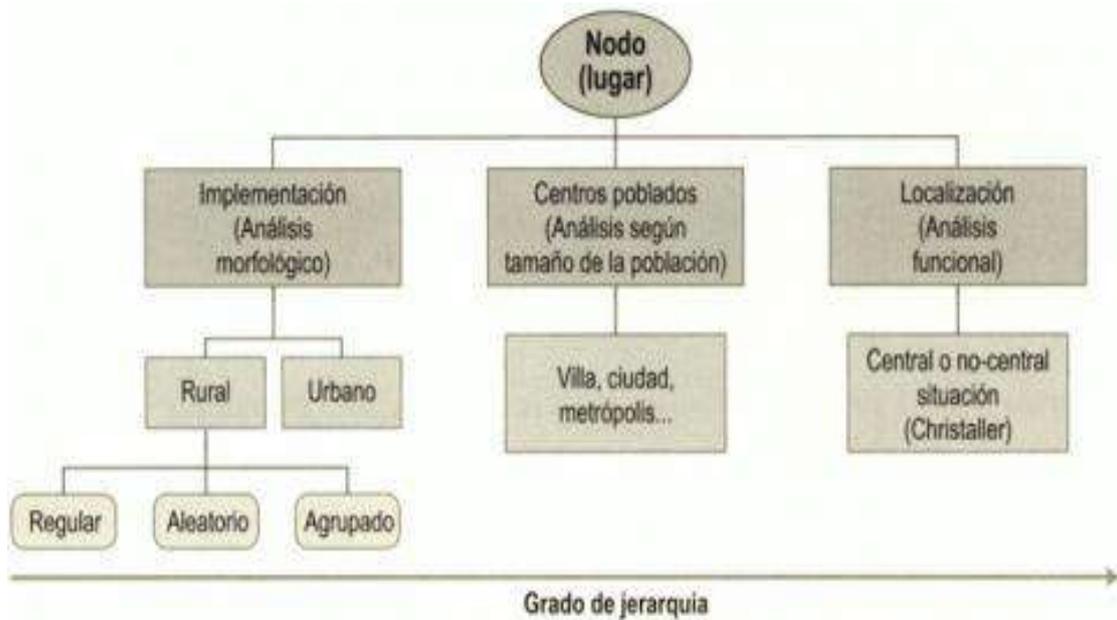
Según Mazurek (2018) nos comenta que; la identificación del espacio en la cual se pretende realizar una construcción es aquel lugar con documentos de titularidad el cual mencione al titular del predio y a la vez

zonificado para realizar una infraestructura, para ello es necesario realizar, planos de ubicación, distribución de ambientes cada uno con el propósito y estos sirvan para el beneficio y desarrollo de las gestiones de los interesados, sin embargo, Más allá de las matemáticas es crítico las direcciones topográficas del lugar, por ejemplo, el alcance, la longitud y la altura, estos deben ser abordados por un surtido de las clases de comparación; el lugar que se reconoce tiene una presencia de la mente producida por las interrelaciones de los individuos donde establecieron sus hogares a través del tiempo.



**Figura 4. Sistema de ubicación de un espacio**

Fuente: Identificación, el espacio o la organización. de las localizaciones.



**Figura 5. Grado de jerarquía en la ubicación de las zonas**  
 Fuente: Identificación, el espacio o la organización. de las localizaciones.



**Figura 6. Dinámica del sistema del espacio urbano**  
 Fuente: Identificación, el espacio o la organización. de las localizaciones. (Espacio y Territorio)

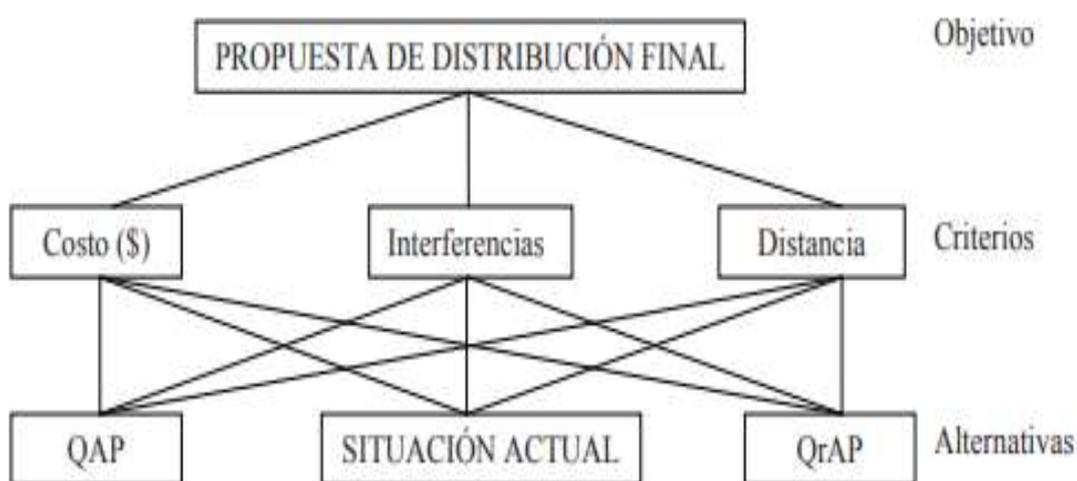
**Tabla 1. Síntesis de las problemáticas de la designación de espacio**

<b>Problematic.</b>	<b>Cuestionarios esenciales</b>	<b>Definiciones utilizadas</b>
Área y difusión de los hombres y sus ejercicios	¿a quién? ¿a qué? ¿adónde? ¿Por qué acá y no allí?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona, área, diseminación</li> <li>• Espesor, consistencia, dispersión, enfoque, orden.</li> <li>• Causalidad, hábitat autóctono</li> </ul>
Conexiones y cooperaciones entre espacios	¿Cuáles son las asociaciones entre espacios? ¿Cuáles son los ejercicios que mejoran estas asociaciones? ¿Cuáles son las retroactividades?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones espaciales: corrientes y oficios</li> <li>• Separación espacial: monetaria, empresarial, política, social</li> <li>• variación de proporciones</li> </ul>
Separación y asociación del espacio	¿Qué construcciones reconocibles a diferentes escalas hay? ¿Qué tipo de modelos hay para su representación? ¿hay acotaciones, cuantos son los esenciales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alejamiento, zona de impacto del interior.</li> <li>• Modelo de focos</li> <li>• Ángulo, borde, separación, modelo de franja focal</li> <li>• Límites, redes</li> </ul>
Espacios apropiados por reuniones u organizaciones	¿Por quién? ¿Para quién? ¿Para qué? ¿Cuál es el contexto de apropiación? ¿Cuáles son los elementos de la propiedad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de la pareja: desafío, poder, procedimiento, elección</li> <li>• Activos, variables restrictivas</li> <li>• Determinantes: físico, legado, cultura</li> <li>• Clima, disposición, seguro, valorización</li> </ul>
Las organizaciones sociales del espaciamiento	¿Cómo se piensan, se viven, se imaginan, se prevén, se soportan las construcciones, las conexiones y los elementos espaciales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio vivido, visto, pensado.</li> <li>• organizaciones sociales</li> <li>• Legado, estima atribuida, sentimiento de tener un lugar</li> <li>• Escenario</li> </ul>

Fuente: Identificación, el espacio o la organización de las localizaciones (Espacio y Territorio)

### 2.2.1.2. Distribución de ambientes

Según Salazar et al. (2014) nos dice que, la distribución de los ambientes es aquella dimensión de cada espacio para una determinada actividad a desarrollar con el bienestar y amplitud correspondiente para el adecuado desenvolvimiento de las personas que ocupan el espacio referenciado.



**Figura 7. Flujo multicriterio utilizada**

Fuente. Distribución en planta en ambientes flexible mediante el proceso analítico jerárquico

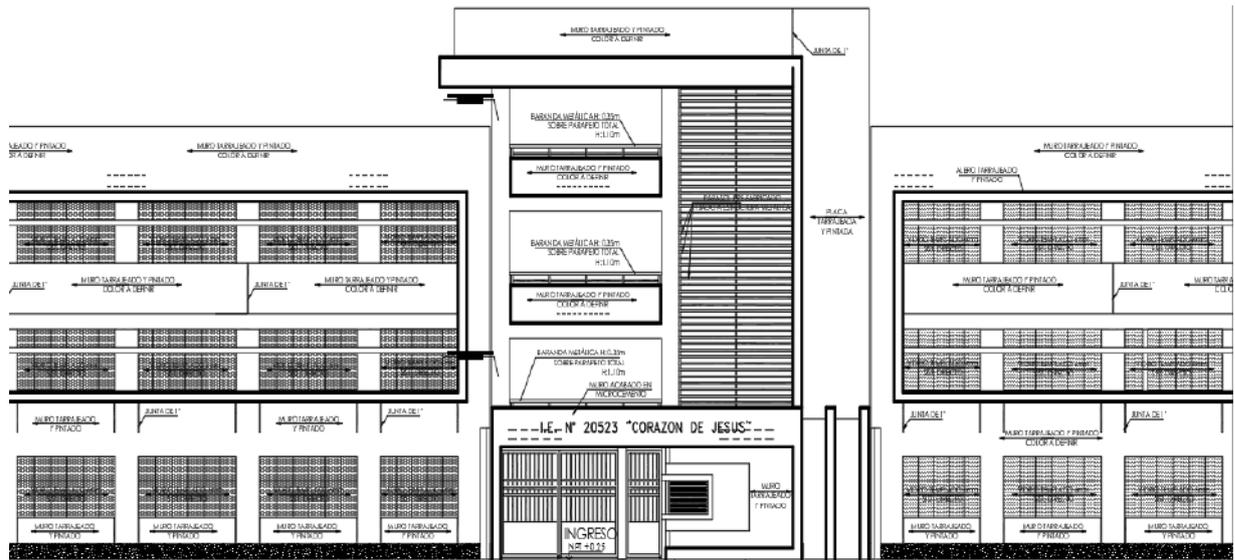
Según Ministerio de Educación, (2016) referencia que aquellos ambientes se distribuyen de acuerdo a la cantidad de alumnos y mobiliarios necesarios para desarrollar las actividades curriculares, donde se realizan planos de distribución de ambiente con las medidas adecuadas de acuerdo al reglamento nacional de edificaciones.

ZONA	PEDAGÓGICA BASICA	DINAMICA PEDAGÓGICA
AMBIENTE	AULA	Ambientes de 30 estudiantes Actividades individuales y grupales (2 a 6 personas), cara a cara, dirigidas y formales (docente al frente). Posibilidad de proyector uso de laptop o notebook de manera intensa, conectividad necesaria.
CAPACIDAD	30 estudiantes	
I. O.	2.00 -2.20 m2	
AREA NETA	60.00 – 65.00 m2	

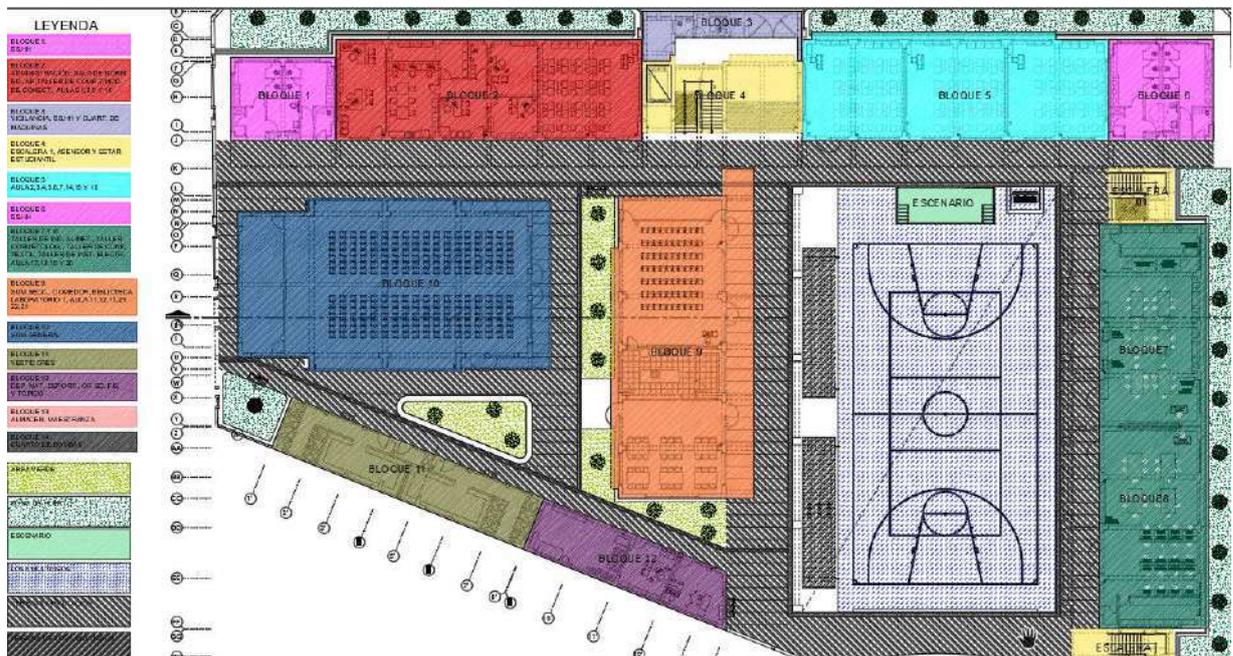
  

CONFORT VISUAL	
<p>Luz efectiva entre 20% y 25% del área del piso, según zona climática</p> <p>Las ventanas bajas deben estar ubicadas en relación al Sur evitando la exposición de asoleamiento de forma directa.</p>	<p>Hacia el Norte se debe considerar áreas de ventanas altas (cruce de ventilación); considerar parasoles horizontales o verticales según Zona climática</p> <p>Hacia el sur se debe considerar las ventanas bajas.</p>
<p><b>Área de luz efectiva en ventanas:</b> El área de Luz efectiva se calcula a partir de la altura de la superficie de trabajo (h=0.70m estudiantes,-0.75 m docente) Se estima que debe ser un 20% a 25% del área del piso, ver RNE según zona climática.</p>	<p><b>Intensidad de iluminación artificial:</b> Se debe considerar una iluminación uniforme y una luminancia óptima de acuerdo al tipo de espacio. Al aula le corresponde entre 300 y 500 luxes, siempre medidos sobre la superficie de trabajo.</p>
<p><b>Iluminación natural:</b> Deberá darse en relación a la disposición de la edificación con respecto al eje más largo alineado al Este y Oeste (ver zona climática). Se debe evitar luz directa del sol, iluminando superficies perpendiculares a ella puede ocasionar elevar considerablemente la temperatura y deslumbramientos.</p>	<p><b>Orientación:</b> N-S, ángulo de incidencia 30°, ver zonas climáticas en RNE. El diseño debe procurar optimizar la orientación N-S, para producir luz natural en los ambientes de mayor uso y permanencia. Proveer sombra sobre las áreas vidriadas para evitar sobre calentamientos estacionales o deslumbramientos. Se consideraran parasoles verticales en casos de orientación Este – Oeste. Orientación Norte parasol horizontal. No es necesario parasoles en orientación Sur.</p>
<p><b>Color interior:</b> Con reflexión en pisos 15%-30%; paredes 50%-70%; techos 80%, ver RNE según zona climática.</p>	
CONFORT AUDITIVO	
<p>Distancia de Fuente sonora</p> <p>2.00 mín.</p> <p>8.00 – 8.50 máx.</p>	
<p><b>Intensidad:</b> Conversación voz baja 40-45 dB, reverberación de 0.9 a 1 seg.</p>	
<p><b>Aislamiento:</b> Muro de 25 cm o adecuado a requerimientos acústicos, recomendable.</p>	
<p><b>Acondicionamiento interior:</b> Reflejante, evitar salientes que aumenten la reverberación. Buscar proporción entre área y altura. No debe contar con vigas colgantes intermedias, de existir deberá proponerse un falso cielo raso para generar una superficie lisa y continua. Este detalle evita la formación de rincones que pueden producir reverberación inadecuada, así como favorece el confort térmico al evitar la formación de "bolsas" de aire caliente. Límite máximo de ruido exterior de 40 dB.</p>	

Figura 8. Distribución y características básicas de los ambientes  
Fuente: Guía de diseño de espacios educativos.



**Figura 9. Vista de planta de la distribución general de una institución educativa**  
 Fuente: Guía de diseño de espac. educativos.



**Figura 10. Diseño de distribución arquitectónica**  
 Fuente: Guía de diseño de espac. educativos.

### 2.2.1.3. Equipos y mobiliarios

Según Norma GE.020 (2009) menciona que mediante la distribución arquitectónica realizada se ubican los muebles y equipos

necesarios para desarrollar las actividades correspondientes dentro de los ambientes, según los artículos:

**Artículo 2.-** Las obras deben ser ejecutadas por peritos con Título Nacional, inscritos en el Colegio Profesional correspondiente y con Certificado de Calificación vigente, según su pretensión.

**Artículo 3.-** Los proyectos de edificación se dividen por puntos fuertes según los puntos de vista a los que aluden, pudiendo ser de:

- a) Arquitectura, aludiendo a la originación global, al control del terreno y a la relación con los elementos del entorno, a la dispersión de condiciones, a los aspectos, a las conexiones espaciales, a la volumetría, a la utilización de materiales, a los marcos de desarrollo y a la calidad;
- b) Estructura, aludiendo a los aspectos y atributos de los componentes subyacentes;
- c) Establecimientos sanitarios, aludiendo a los aspectos y atributos del marco de desinfección y de las organizaciones de agua y filtración;
- d) Establecimientos eléctricos, aludiendo a los aspectos y atributos de las organizaciones eléctricas y de carga;
- e) Establecimientos de aireación, referidos a los aspectos y atributos de las administraciones de refrigeración y calentamiento;

f) Establecimientos mecánicos, referidos a los aspectos y atributos de las administraciones de vapor, aire compactado, equipos de movimiento de cargas y facultades; y

g) Establecimientos de comunicaciones, aludiendo a los aspectos y atributos de las administraciones de transmisión de voz e información.

h) Establecimientos de gas, aludiendo a los aspectos y atributos de las administraciones de energía de gas.

**Artículo 4.-** Las actividades de cada especialidad se componen de:

a) Planos;

b) Datos técnicos; y

c) Memoria descriptiva o de cálculo.

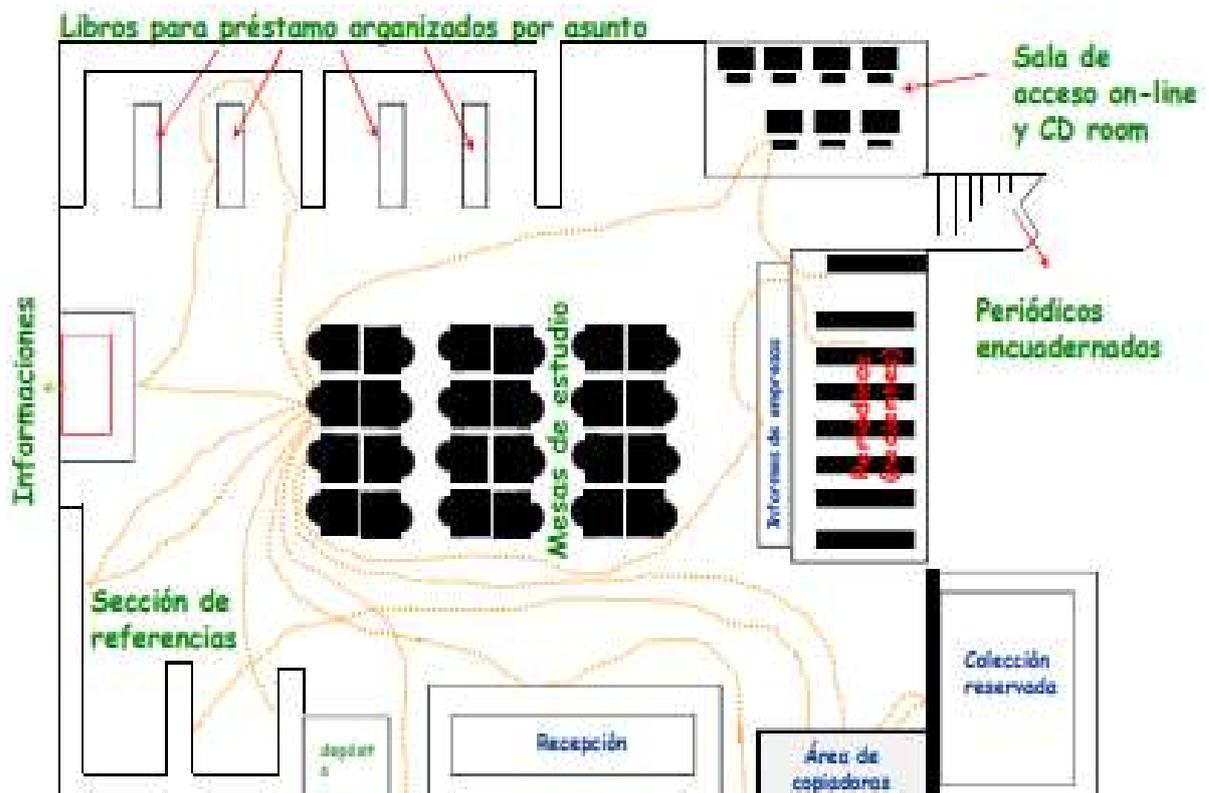
**Artículo 5.-** Las actividades arquitectónicas podrán formarse en dos grados de perfeccionamiento y son:

a) Tarea preliminar, cuando se exponen para adquirir el aval del propietario y además de la comisión de capacidad de la empresa o quien tenga su lugar.

b) Artículo 6.- El proyecto fundamental de ingeniería para la edificación deberá tener los datos que se acompañan.

**Artículo 6.-** El plan estructural fundamental de una estructura debe contener los datos adjuntos:

- a) Plano de localización, mostrando el lugar del terreno en cuanto a las vías contiguas, aspectos, utilización de las propiedades limítrofes y gráfico de la región, incluyendo un plano de área, con las calles y puntos significativos de la región donde se encuentra el terreno;
- b) Planos de disseminación por niveles.
- c) Planos de elevación
- d) Planos de cortes por componentes de difusión vertical.

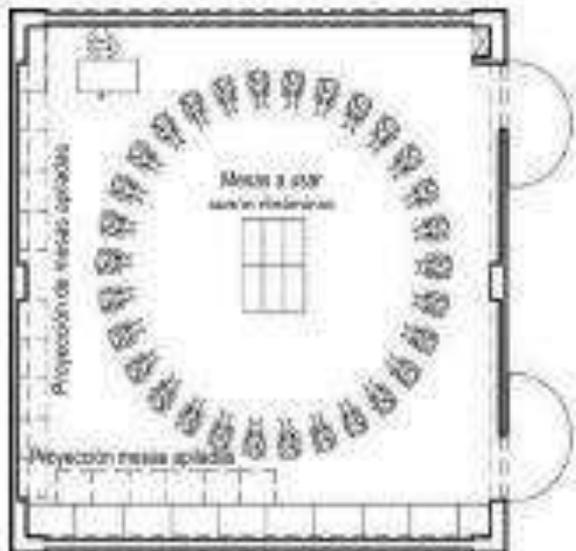
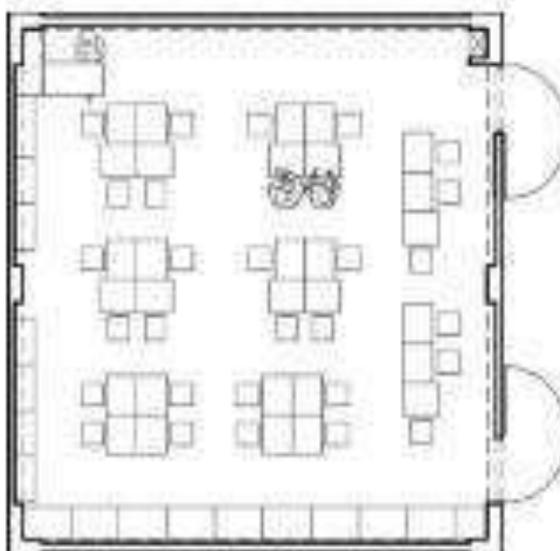
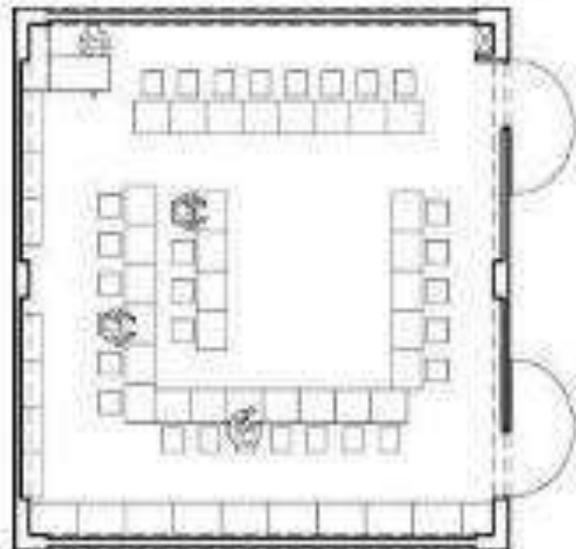
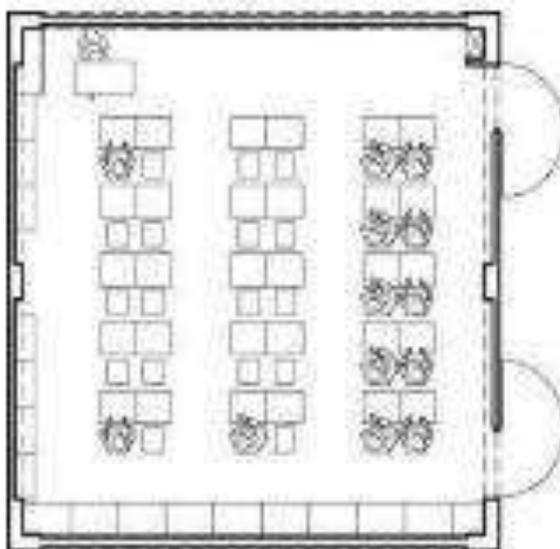


**Figura 11. Equipamiento y mobiliarios**  
Fuente: Reglamento Naciona. de Edificaciones

## CONDICIONES ESPACIALES

### DESARROLLO ESPACIAL

- Todos son emisores y receptores.
- Contenidos formales e informales
- Trabajos grupales (2 a 6 personas) e individuales cara a cara
- La diversidad de agrupaciones determina las proporciones del espacio y la forma final
- Potenciar la posibilidad de actividades distintas y simultáneas.
- Pensar en un espacio flexible y multifuncional.
- Debe asegurarse la conectividad adecuada de los equipos digitales con los que contarán los *usuarios*



**Figura 12. Desarrollo del espacio de distribución**  
Fuente: Reglamento Nacional de Edificaciones

ZONA	PEDAGOGICA BASICA		
AMBIENTE	BIBLIOTECA		
CAPACIDAD	30 est.	45 est.	60 est.
I. O.	2.50m <sup>2</sup>	2.00m <sup>2</sup>	2.00m <sup>2</sup>
AREA NETA	I 75m <sup>2</sup> +25% depósito	II 91m <sup>2</sup> +25% depósito	III 122m <sup>2</sup> +25% depósito

**DINAMICA PEDAGOGICA**  
 Procesos de autoaprendizaje y desarrollo de la investigación. Debe albergar como mínimo una sección. En tanto forme parte del Plan de Estudios de la IE podrá optimizarse su uso. Debe concebirse con estantería abierta y un solo espacio flexible, subdividido a partir del amoblamiento de sus distintas áreas.

**CONDICIONES ESPACIALES**

**En general:**

**Mobiliario**

- Pizarra
- Estantería módulo 0.80x0.30
- Mesa para computadora (1.00 x 0.70)
- Mesas para consulta (0.80 x 1.20)
- Estante para almacén de libros (0.30 x largo variable)
- Silla para estudiantes (de acuerdo a grupos etarios)

**Equipos**

- 01 Computadora (02 óptimo)
- Impresora
- Proyector de techo (óptimo)

**Se muestran posibles Tipos de acuerdo al número de secciones del local escolar:**

**Tipo I:**  
 30 secciones (1000 estudiantes aproximadamente)

- Capacidad 30 est.
- I.O = 2.50m<sup>2</sup>
- Área = 75m<sup>2</sup> +25% de depósito (18.75)

**Tipo II:**  
 Entre 31 y 48 secciones (1001 a 1500 estudiantes)

- Capacidad 45 est.
- I.O = 2.00m<sup>2</sup>
- Área = 91m<sup>2</sup> +25% de depósito (22.75)

**Tipo III:**  
 Más de 49 secciones (más de 1500 estudiantes)

- Capacidad 60 est.
- I.O = 2.00m<sup>2</sup>
- Área = 122m<sup>2</sup> +25% de depósito (31.00)

**Nota:**

- Medidas aproximadas y en metros.
- Gráficos son orientativos, no corresponde a características de diseño. Aun así la propuesta de diseño debe considerar la optimización de los espacios propuestos.

**Figura 13. Equipamiento y mobiliario de los ambientes**  
 Fuente: Reglamento Nacional de Edificaciones

### **2.2.2. Calidad de servicios**

Según Avendaño A. (2012) define calidad de servicio como:

La calidad en la asistencia requiere una comprensión profunda de la idea de creación de la administración. Una asistencia es una acción o un conjunto de ejercicios, a menudo de naturaleza inmaterial, realizados mediante la asociación entre el cliente y el representante de la ayuda o las oficinas de asistencia potencialmente reales, para satisfacer un anhelo o una necesidad del cliente.

Dada la idea elusiva de las administraciones, el cliente toma una decisión sobre ellas a través de lo que ve y cómo lo ve; la mezcla de ambos discernimientos le estructura una imagen que afectará a las decisiones resultantes. La mejora de la reputación corporativa de calidad y validez son los principales pilares de la seriedad de una organización. En las administraciones, los encuentros pasados y la imagen influyen en el juicio de valor y deleite del cliente.

La calidad de la administración es muy relevante para lograr la inclinación del cliente. La American Management Association (AMA) afirma que el 68% de los usuarios que son desleales con una organización lo hacen como resultado de una ayuda desafortunada. En esta época de supuesto "poder del comprador", las asociaciones deben conseguir un cliente alegre, pero el cliente debe estar realmente intrigado por el trato y la administración que se le da. Esto garantizará que el cliente vuelva a disponer de los artículos y administraciones y, en particular, los prescriba a sus seres queridos.

Según Lovelock CH. (2015) define calidad de servicio desde diferentes aristas:

- **Una Óptica de la calidad es sinónimo de excelencia natural:**

Una indicación de directrices inquebrantables y ejecución de élite. Este punto de vista se aplica a la ejecución en las expresiones visuales y establece que los individuos se dan cuenta de cómo percibir la calidad sólo a través de la experiencia que adquieren mediante la apertura reiterativa.

- **El método basado en el producto:** ve la calidad como una variable

cuantificable precisa; establece que las distinciones en la calidad revelan los contrastes en cuanto a la fijación o la propiedad movida por el artículo. Como este punto de vista es absolutamente ecuánime, no tiene en cuenta los errores en las preferencias, requisitos e inclinaciones de los clientes individuales (o incluso de secciones enteras del mercado).

- **Las definiciones basadas en el usuario:** Emprenden de la razón

por la que la calidad es totalmente subjetiva. Estas definiciones comparan la calidad con el cumplimiento más extremo. Este punto de vista emocional, basado en las peticiones, percibe que varios clientes tienen diversas necesidades y exigencias.

- **El enfoque basado en el ensamblaje:** Está impulsado por la oferta

y se relaciona esencialmente con el diseño y el montaje de los ensayos diferentes.

- **El método basado en la manufactura:** Está impulsado por la

oferta y se relaciona esencialmente con el diseño y el montaje de los ensayos.

- **Los diagnosticos basadas en el valor:** borda la calidad en relación con la estima y el coste. La calidad se caracteriza como "grandeza razonable" considerando el compromiso entre ejecución (o consistencia) y coste.

No es seguro caracterizar la calidad de la administración fundamentalmente en relación con la lealtad de los consumidores con los resultados en comparación con sus supuestos anteriores; suponiendo que los supuestos de los clientes sean bajos y la transmisión de la administración acabe siendo apenas mejor en comparación con el bajo nivel que había sido normal, apenas podemos garantizar que los compradores estén recibiendo una asistencia de gran calidad.

### **Tipos de calidad de servicio**

- **Calidad técnica**

por otro lado, la calidad real, que podemos calibrar.

La calidad especializada es así una calidad según un punto de vista de diseño, por ejemplo, suponiendo que digamos que tal producto envasado tiene una medida específica de grasa o tal cantidad de microorganismos por centímetro cúbico estamos hablando de calidad especializada.

- ✓ El cliente valora en el intercambio el efecto posterior especializado de la interacción, por ejemplo, lo que obtiene.
- ✓ Suele ser de una manera muy verdadera.

- **Calidad funcional:**

Es el dictamen del comprador sobre la prevalencia o grandeza general del artículo o administración, en la naturaleza de la ayuda toma pertinencia excepcional cómo se crea.

Y También, cómo se consigue el ciclo útil y no sólo el que se consigue.

✓ En la primera forma se obtiene un resultado final cuantitativamente mejorado o potencialmente la administración, en la segunda forma hay un predominio en la forma en que se transmite la asistencia fundamental, ya que el cliente no sólo necesita lo que está sucediendo, sino que además necesita datos y respaldo del proveedor.

Es la dirección que sigue cada uno de los activos y representantes de la organización para lograr la fidelidad del consumidor; esto incorpora a cada una de los individuos que laboran en la institución u organización, y no sólo a las personas que gestionan a los clientes o a las personas que hablan con ellos por teléfono, y otros medios de comunicación.

La importancia de una organización para establecer la asistencia al cliente le da un beneficio ya que esto es fundamental que hace que sus clientes se sientan contentos con la organización y ayuda a sus clientes a permanecer firmes con la organización, así mismo esto llena como entrada a la luz del hecho de que a través de las quejas que los clientes dan puede trabajar en la ayuda y darse cuenta de cuáles son las condiciones de los clientes a cumplir.

**¿Por qué es necesaria la calidad en el servicio?**

as organizaciones que pueden separar sus administraciones de las de la oposición pueden establecer costes más exorbitantes en sus artículos o administraciones que dan y lograr mayores ingresos netos en la economía y lograr un desarrollo más notable en medio de la expansión financiera.

Debido a estas circunstancias, la grandeza en la calidad de la asistencia es esencial y está al alcance de todos. Esto puede ser un aparato en el caso de que por todas las cuentas no el único para las organizaciones que no pueden contender con otros más impresionantes que ellos debido a la ausencia de la innovación, el marco, el valor, y así sucesivamente, y se centran en dar gran asistencia al cliente y empezar a hacer una cultura de ayuda.

La calidad de la administración hace que una organización pase de ser un conjunto secreto a uno recordado. La gran calidad de la ayuda permite tener carácter y restricción en función de los clientes.

Para poder convertirse en líderes en servicio las empresas deberán de llevar  
Para convertirse en un innovador en materia de ayuda, las organizaciones necesitan completar bien dos cosas: el plan y la ejecución, que es la responsabilidad que conlleva vender un artículo y la forma en que se hace.

Una parte de las incógnitas a los que se afronta las organizaciones al momento de plantear la calidad en la asistencia son:

1. El modo de vida y la naturaleza de la ayuda no están impecablemente caracterizados.

2. La naturaleza de la administración no es estimada genuinamente, lo que no controla y de esta manera no se avanza.
  3. Hay un exceso de rotación de personal
  4. No existe una cultura de poner recursos en la calidad.
  5. No tienen directrices de calidad.
  6. No entienden o no comprenden que la oposición hoy en día radica en la asistencia al comprador
- Las nuevas normas ISO 9001:2015**

Según (Bolaños, 2016) nos dice:

Se distribuyó el 23 de septiembre de 2015. La nueva ISO 9001 2015 trae cambios vitales, aunque el más llamativo es la fusión de la administración de la casualidad o el enfoque basado en la casualidad en los sistemas de gestión de la calidad.

Un marco de administración ISO 9001 le ayudará a supervisar y controlar constantemente la calidad en todos los ciclos. Al ser la norma de administración de la calidad más ampliamente percibida en el mundo, así como la norma de referencia, describe cómo lograr una ejecución y administración constantes.

### **Beneficios de la norma de gestión de la calidad ISO 9001**

- Le permite convertirse en un rival más predecible en el centro comercial.

- Trabajó en la administración de la calidad para ayudarle a atender los requisitos de sus clientes.
- Estrategias de trabajo más eficaces que le permitirán ahorrar tiempo, dinero y activos.
- Una ejecución funcional más desarrollada que reducirá los errores y aumentará los beneficios.
- Fomentar y aumentar el empeño del personal en los ciclos internos más eficaces.
- Aumentar la cantidad de clientes significativos a través de una atención al cliente superior.
- Amplía las oportunidades de negocio demostrando conformidad  
Aumenta las puertas abiertas del negocio mostrando consistencia.

#### Los 8 Genesis de la calidad:

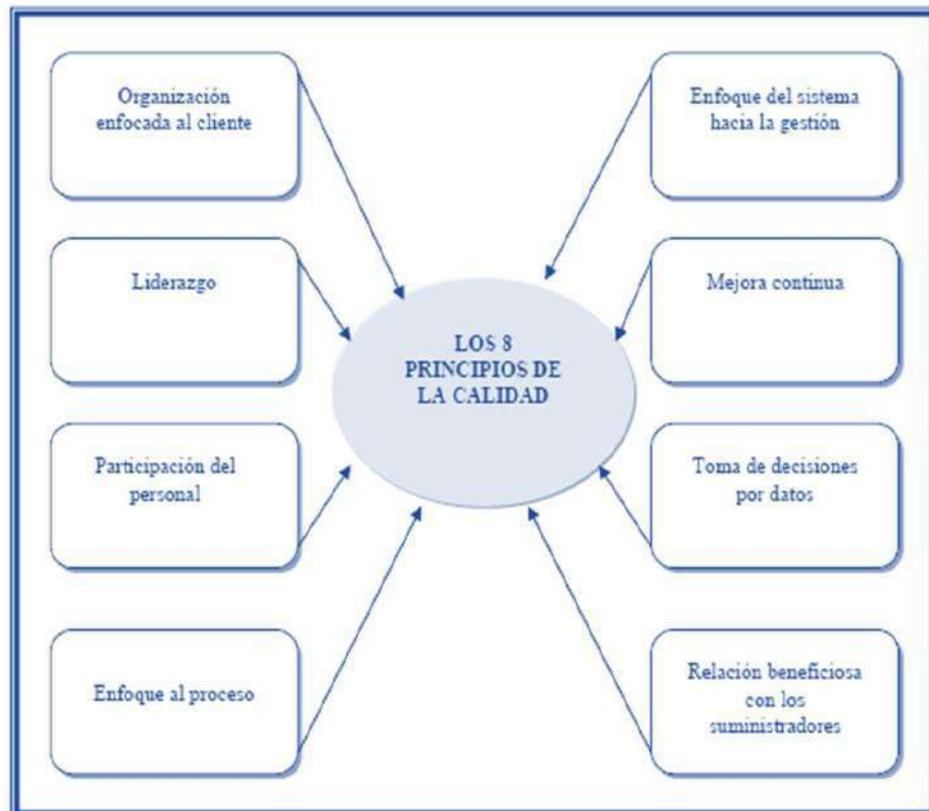


Figura 14. Genesis de la Calidad

Fuente: Calidad de servicio y atención al cliente.

- a) **Asociación centrada en el cliente:** Dado que las afiliaciones dependen de sus clientes, deben abordar sus problemas, actuales o futuros, satisfacer sus necesidades y esforzarse por superar las hipótesis de los clientes.
- b) **Liderazgo:** este punto es importante porque de él depende la contribución a la satisfacción de las metas de la asociación.
- c) **Participación del personal:** el personal es un activo fundamental en todas las asociaciones y su apoyo funciona con la utilización de sus capacidades al servicio de la asociación.
- d) **Enfoque al proceso:** cuando los activos se controlan adecuadamente, los resultados ideales pueden obtenerse de forma más real.
- e) **Mejora continua:** es un objetivo extremadamente duradero de la asociación.
- f) **Toma de decisiones por dato:** las decisiones viables dependen de la investigación de información y dato.
- g) **Relación beneficiosa con los suministradores:** conexiones comúnmente útiles entre la asociación para hacer estima.
- h) **Enfoque del sistema hacia la gestión:** extinguir, comprender y tratar un arreglo de actividades relacionados, funciona en la productividad de una asociación.

**El ciclo de asistencia al cliente**

Es el arreglo de contactos y actividades que un cliente determinado tiene con la organización para obtener una ayuda.

Los medios son:

- **Inicio del ciclo de asistencia al cliente:**

Comienza con el contacto principal que el cliente realiza con la cooperativa especializada.

- **Actividades para obtener la ayuda**

Si el cliente acepta obtener la ayuda, el ciclo continúa.

- **fin del ciclo de apoyo al cliente**

Se cierra con el último contacto con la reacción, tanto si el cliente ha obtenido la ayuda como si no.

**QS= P-E.**

#### **2.2.2.1. Expectativas**

Según Villalba C. (2013) nos dice;

Por último, es esencial reconocer los supuestos del cliente en cuanto a la calidad de la administración, que es más difícil de caracterizar en contraste con la calidad del artículo. La calidad de la administración será constantemente diferente, contingente a las condiciones del asunto y a la cooperación entre el representante y el cliente.

#### **2.2.2.2. Perspectiva**

Según Villalba C. (2013) nos dice;

**Capacidad de respuesta**

Se percibe como el afán de incorporarse y ofrecer una asistencia rápida. Los clientes resultan ser cada vez más solicitantes de esa manera.

**Seguridad**

Los compradores deben ver que las administraciones dadas son sin riesgo, que no hay dudas sobre las administraciones dadas.

**Fiabilidad**

La capacidad de ofrecer la asistencia de forma protegida, precisa y predecible. Una calidad inquebrantable significa que la asistencia es correcta a la primera.

**Empatía**

Significa situarse experimentando lo mismo, en su lugar, para saber cómo se siente..

**Calidad sustancial**

Las oficinas y los equipos reales de la asociación deben ser básicamente tan grandes como cabría esperar y los representantes deben ser atractivos, tal y como indican los resultados potenciales de cada asociación y sus allegados.

### 2.3 Bases filosóficas

Calidad de servicio educativo: es una manera teórica de afirmar una teoría realizada en la práctica, sin saber que hay muchos fundamentos los cuales impulsan a brindar los servicios adecuadamente tales como sociales, psicológicos, económicos y otros; del punto de vista filosófico “Estos son precisamente los que marcan la mayor diferencia cuando contemplamos el plan de modelos instructivos, en vista de que los ciclos instructivos piden a sus animadores que piensen bien, reflexionen y actúen de forma razonable” (Lewin, 2015) (Pág. 25)

También nos dice que la calidad del servicio público es un tema muy complejo debido a que la percepción y expectativas de las personas son cambiantes de acuerdo al estado de ánimo, el ser humano esta “con su diseño biopsicosocial y profundo, convirtiéndose así en un ser hipercomplejo ” cuando se trata del sector educativo la complejidad incrementa porque aborda muchos campos científicos mas tales como el horizonte de precomprensión de una determinada tarea (Morin, 2014) (Pág. 74)

Infraestructura: es aquella que se encuentra compuesta por varios materiales con la finalidad de construir un determinado espacio con la condición que cubra la necesidad o el fin por el cual fue construido es así entonces que la arquitectura desde tiempos remotos se ha tornado complejo y con el avance de la tecnología se ha aliviado en poco porcentaje sin embargo lo « complejo de materiales, fundamentos ramificados con propiedades y resultados finales de buen gusto, sociales e innovadores » son los causantes de algunos detalles dentro de la infraestructura, el autor también define en su libro, fundamento como "aquello que repite lo mismo". Con esto me refiero a algo que puede ser personalizado, planificado, esperado, organizado, gestionado o facilitado. (Martin, 2016) (Pág. 32)

En cuanto a la construcción, alude a la ejecución de una estructura clara que "está dispuesta entre el marco y la superestructura". Esto implica que la estructura financiera y cronológica repercute directamente en la superestructura y produce un determinismo social. Este diseño absoluto bien podría percibirse como las perspectivas específicas de una reunión o de un individuo desvinculado, en este sentido no son posiciones estáticas sino que son "entregadas por el fundamento, se contrastan según lo indicado por el marco y se cambian según lo hace el marco como tal" (Wolff, 2014) (p. 74).

#### **2.4. Definiciones de términos básicos**

- **Calidad de servicio:** es la expectativa menos la percepción de las personas referente a un determinado tema o servicio solicitado.
- **Servicio educativo:** Interacción entre la organización y los estudiantes a lo largo del periodo educativo.
- **Infraestructura:** Disposición de las oficinas, el hardware y las administraciones esenciales para la actividad de una asociación o empresa.
- **Distribuciones de espacio:** es aquella dimensión del espacio donde se ubica alguna área específico con las características correspondientes para realizar las actividades de desarrollo cotidiano.
- **Planos:** es un con conjunto de dimensiones los cuales contienen medidas, puntos, rectas, diseños geométricos los cuales conllevan a organizar un espacio geográfico en proyecciones para una futura construcción.

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La infraestructura básica relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- ✓ La identificación del espacio relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.
- ✓ La distribución de ambientes relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.
- ✓ Los equipos y mobiliarios se relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021

## 2.5. Operacionalización de las variables

**Tabla 2. Matriz de operacionalizaci. de variab.**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimension.	Técnicas e instrumentos
Variable dependient. (X):  INFRAESTRUCTURA BASICA	Los cimientos fundamentales son aquellas mercancías fundamentales para el funcionamiento adecuado en la ayuda de la sociedad y la economía, estas construcciones tienen oficinas relacionadas para cumplir con las cualidades planificadas siendo estas algunas de ellas: establecimientos eléctricos, agua y alcantarillado, medios de comunicación, calentamiento, y así sucesivamente. Es que la mejora financiera de un país específico junto con las obras y administraciones que permiten de manera global la industria de viajes y en consecuencia para accionar la propia acción del lugar (Corominas, 2015)	La infraestructura básica es aquel complemento de una estructura donde conllevan a saciar las necesidades básicas de las personas e instituciones, para ello es importante donde se identifica el espacio para luego la distribuir los ambientes y posterior a ellos complementar todos los recursos básicos conjuntamente con los equipos y mobiliarios necesarios para desarrollar las actividades correspondientes. (Saavedra 2021)	D1. Identificación del espacio  D2. Distribución de ambientes  D3. Equipos y mobiliarios	D1.1. Cuestiona. N° 01 Ítem. 01 a 05  D2.1. Cuestiona. N° 01 Ítem .06 a 10  D3.1. Cuestiona.. N° 01 Ítem. 11 a 15  T: Encuest. I: Cuestiona..
Variable independient. (Y):  CALIDAD DE SERVICIO	La calidad en la ayuda requiere una comprensión profunda de la idea de la creación de la administración. Una ayuda es un movimiento o conjunto de ejercicios de naturaleza a menudo inmaterial que se realiza a través de la colaboración entre el cliente y el representante y además oficinas de asistencia reales, para satisfacer un anhelo o necesidad del cliente.. (Avendaño, 2012)	Consiste en cumplir o superar las suposiciones que los clientes tienen con respecto a la organización, saber cómo se sienten y conocer de arriba a abajo sus requisitos como cliente, la sustancia, ya que las oficinas reales deben ser las más idóneas e impecables, ya que interceden exteriormente en las elecciones de los clientes, y la fiabilidad, mostrando una ejecución exacta y sólida. (Saavedra, 2021)	D1. Expectativa  D2. Perspectiva	<b>d1.1.</b> Cuestionar.N° 02 ítem. 16 a 20  <b>d2.1.</b> Cuestiona..N° 02 ítem. 21 a 25  T: Encuest. I: Questionari

Fuente: elaboración propia

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Diseño Metodológico

#### 3.1.1. Diseño

El estudio actual será de tipo correlacional.

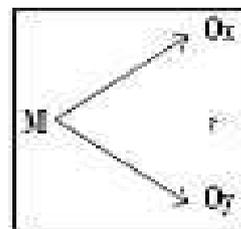
donde:

M: muestra

r: coeficiente de correl.

Ox: observac. de Variab.Independient.

Oy: observac. de Variab.Dependient.



#### 3.1.2. Tipo de investigación

La exploración a realizar es aplicada, con una extensión longitudinal y su personalidad de estimación es subjetiva a la luz de que tenemos una encuesta que se aplicará a la prueba de examen..

#### 3.1.3. Nivel de la investigación

3.1.4. La exploración correlacional está conectada entre dos factores que se centran en la conexión actual entre ellos para que las clasificaciones sean escaladas, estos factores no son manipulables para obtener el producto final(Sampieri, 2014) (p.120).

#### 3.1.5. Enfoque

La presente revisión será un examen ilustrativo, subjetivo y la visión del mundo perspicaz, ya que se utilizará la información adquirida en el trabajo de campo. Se utilizará la información para refrendar las teorías expuestas en base a la estimación matemática con la investigación medible como Rho de Spearman, R de Pearson, y de esta manera decidiremos la prueba típica para posteriormente

aprobar con la p-estima en un 5% de impacto..

### 3.2. Población y Muestra

#### 3.2.2. Población

Esta población se ha obtenido con un total de 805 alumnos en nivel secundaria, distribuidos en 23 aulas con una estimación de 35 alumnos por aula, divididos en turno mañana y tarde.

**Tabla 3. Población de la investigación**

<b>Secciones de secundarias</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Primero año	95	116	210
Segundo año	59	72	131
Tercer año	81	100	181
Cuarto año	63	78	141
Quinto año	64	78	142
Total	362	443	<b>805</b>
porcentajes	45%	55%	100%

Fuente: elaboración propia

#### 3.2.3. Muestra

El ejemplo está delimitado y ordenado en chicos y chicas según las áreas anuales, con un total de 260 alumnos.

**Tabla 4. Muestra de la investigación**

<b>Secciones de secundarias</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Primero año	27	31	58
Segundo año	23	29	52
Tercer año	22	27	49
Cuarto año	22	26	48
Quinto año	24	29	53
Total	118	142	<b>260</b>
Porcentajes	45%	55%	100%

### 3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.1.1. Técnica a emplear

Se usarán los procedimientos adjuntos para examinar los datos:

- Encuesta

#### 3.1.1. Descripción de los instrumentos

La data relevante completara esta acción de examen se lograrán del inicio de los dispositivos que existan:

- **Cuestionario:** es el registro que contiene una progresión de proclamas o preguntas que serán aprobadas a través de proporciones o escalas, contingentes a la exploración aplicada a la prueba de examen.

### 3.2. Técnicas para el procesamiento de la información

En el manejo de los datos se utilizarán los procedimientos adjuntos:

- Para reproducir las estimaciones del entregable necesariamente utilizaremos Microsoft Excel 2021, SPSS 20, Word 2020.
- La administración de la data se procesara de esta manera:
- - Se elaborará un conjunto de datos con la encuesta en la programación de Excel y posteriormente se utilizará la adaptación del SPSS 25.
- - Se terminará el examen y la congruencia de los datos, y ultima instancia evaluación de los elementos, las valoraciones de las diferentes escalas, etc.
- - En la valoración de indicadores, aspectos y la variable de exploración, se utilizarán tablas de factores subjetivos y gráficos de hechos para los factores subjetivos, así como, diagramas visuales y algunas acciones de escaleta expresivas como puntos medios, fluctuaciones, desviación estándar, entre otras.

### 3.3. Matriz de consistencia

Tabla 5. Matriz de consistencia

Problem. principal	Objetiv. principal	Hipótesis principal	Variab. y dimensión	Variab. e Indicador	Metodolog.
¿De qué manera la infraestructura básica se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “¿Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?	Determinar la relación entre la infraestructura básica y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	La infraestructura básica relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	Variable independiente "X": <b>INFRAESTRUCTURA BASICA</b>	<b>Variable dependiente "Y":</b> CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS D1. Expectativa D2. Percepción	TIPO, según su : ● nivel de estudio, básica ● Alcanc. Temporalidad es transversal. ● Profundidad, correlaciona. ● De medida, cuantitativa.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	D1. Identificación del espacio	D1.1. Cuestionar. N° 1 ítems 01 a 05	<b>Diseño:</b> Se ha analizado a descriptivo y correlacional. <b>entonces:</b> M: muestra r: coeficien. correlación Ox: observaci. de la Variable Independiente. Oy: observaci. de la Variable Dspendiente.
¿De qué manera la identificación del espacio se relaciona con calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado o en el distrito de Supe – Barranca, 2021?	Determinar la relación entre la identificación del espacio y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	La identificación del espacio se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado o en el distrito de Supe – Barranca, 2021.			
¿De qué manera la distribución de ambientes se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ubicado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?	Determinar la relación entre distribución de ambientes y calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ubicado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	La distribución de ambientes relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	D2. Distribución de ambientes (arquitectura)	D2.1. Cuestionario N° 1 ítems 06 a 10	<b>Enfoque:</b> la investigación es cualitativa, puesto que se utilizará los datos obtenidos basados en cuestionario.
¿De qué manera la equipos y mobiliarios se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021?	Determinar la relación de los equipos y mobiliarios con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ubicado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	Los equipos y mobiliarios se relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” ” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.	D3. Equipos y mobiliarios	D3.1. Cuestionar. N° 1 ítems 11 a 15	<b>población= 805 estudiantes</b>  muestra estratificada= 260 estudiantes

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

#### Infraestructura básica

##### Identificación del espacio

Tabla 6. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 01)

<b>PROGRAMACIÓN ARQUITECTÓNICA</b>			
<b>BLOQUE</b>	<b>NIVEL</b>	<b>AMBIENTE Y/O ESPACIO</b>	<b>ÁREA (M2)</b>
BLOQUE 01	1ER.PISO	SS.HH DOCENTES	3.58
		SS.HH VARONES	14.40
		SS.HH DISCAPACITADOS	7.59
		SS.HH DAMAS	13.15
		DEPÓSITO DE LIMPIEZA	2.40
	2DO.PISO	SS.HH DOCENTES	3.58
		SS.HH VARONES	14.40
		SS.HH DISCAPACITADOS	7.59
		SS.HH DAMAS	13.15
		CUARTO DE LIMPIEZA	2.40
	3ER.PISO	SS.HH DOCENTES	3.58
		SS.HH VARONES	14.40
		SS.HH DISCAPACITADOS	7.59
		SS.HH DAMAS	13.15
		CUARTO DE LIMPIEZA	2.40
SUB TOTAL AREA UTIL			123.36
CIRCULACION Y MUROS			104.43
<b>TOTAL AREA TECHADA</b>			<b>227.79</b>

Tabla 7. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 02)

<b>BLOQUE</b>	<b>NIVEL</b>	<b>AMBIENTE Y/O ESPACIO</b>	<b>ÁREA (M2)</b>
BLOQUE 02	1ER.PISO	AULA 1	63.80
		SECRETARIA	18.41
		DIRECCIÓN	17.73
		SUB DIRECCIÓN	13.54
		SS.HH	4.30
		ARCHIVO	13.62
		SALA DE PROFESORES	25.72
		SALA DE NIORMAS EDUCATIVAS	29.79
	2DO.PISO	TALLER DE COMPUTACIÓN	70.90
		MÓDULO DE CONECTIVIDAD	23.60
		AULA DE INNOVACIÓN PEDAGÓGICA	98.57
		AULA 8	63.12
	3ER.PISO	AULA 9	64.40
		AULA 10	63.80
	SUB TOTAL AREA UTIL		
CIRCULACION Y MUROS			249.87
<b>TOTAL AREA TECHADA</b>			<b>821.17</b>

Tabla 8. Identificación de los ambientes (espacio Bloque 03)

BLOQUE	NIVEL	AMBIENTE Y/O ESPACIO	ÁREA (M2)
BLOQUE 03	1ER.PISO	VIGILANCIA	3.60
		SS.HH	2.30
		CUARTO DE MÁQUINAS	7.89
	SUB TOTAL AREA UTIL		13.79
	CIRCULACION Y MUROS		17.11
	<b>TOTAL AREA TECHADA</b>		<b>30.90</b>

### Distribución de ambientes (arquitectura)

Tabla 9. Distribución de ambientes (arquitectura)

PROGRAMACIÓN ARQUITECTÓNICA			
BLOQUE	NIVEL	AMBIENTE Y/O ESPACIO	ÁREA (M2)
EXTERIORES	1ER PISO	PATIO DE FORMACIÓN (LOSA MULT)	576.00
		ESCENARIO	24.00
		CIRCULACIÓN(VEREDA)	1090.60
		JARDIN Y HUERTA	504.37
		<b>TOTAL EXTERIORES</b>	<b>2194.97</b>

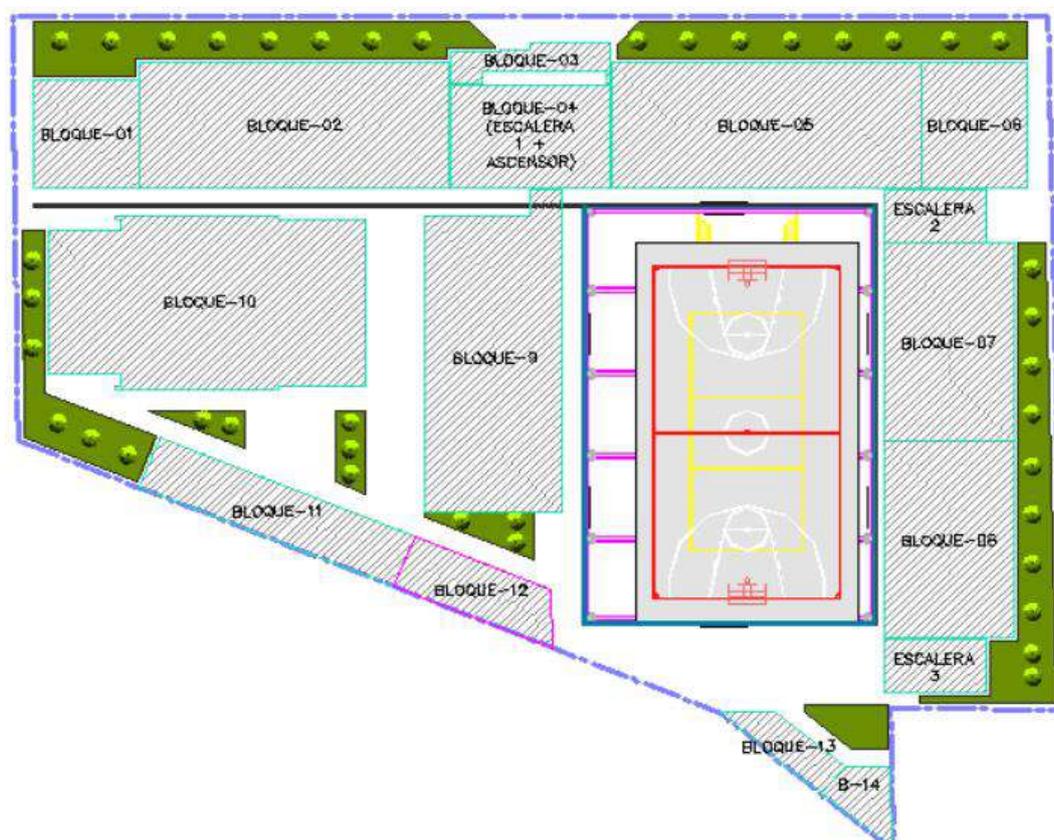


Figura 15. Plano de distribución de ambientes generales (2D)

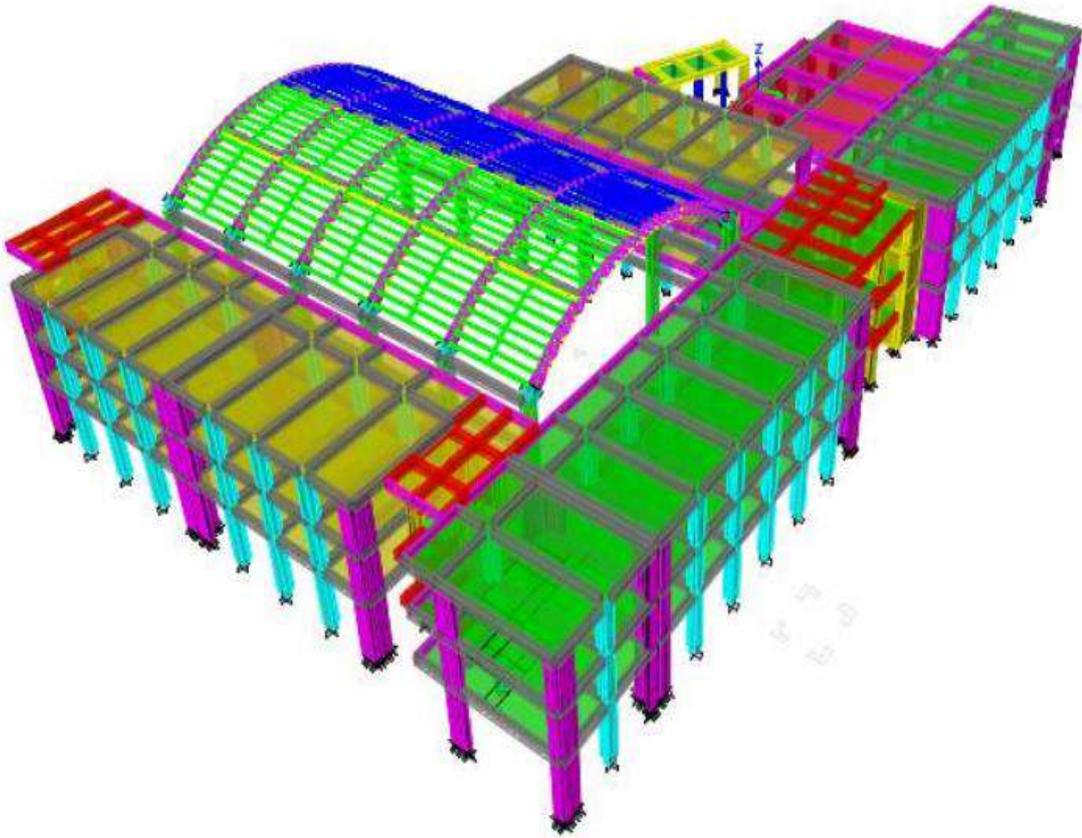


Figura 16. Plano de distribución de ambientes generales (3D)

Se tendrá un espectro de respuesta, para un sistema de muros estructurales, como se aprecia a continuación:

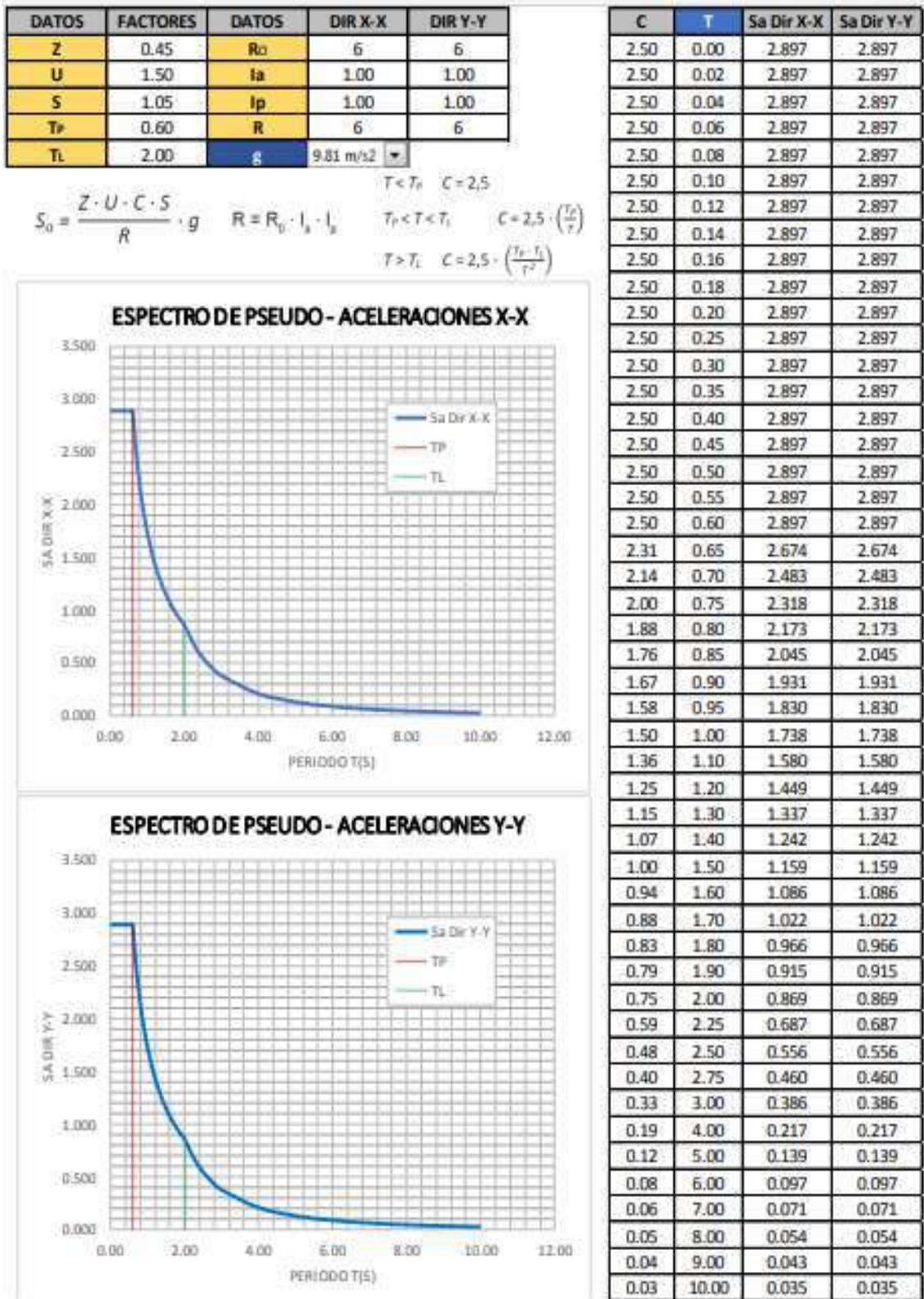


Figura 17. Espectro de respuesta

## Calidad del servicio educativo

### Expectativa

En este apartado se promedia las apreciaciones con las que la persona llega a las oficinas donde pretende recibir las atenciones que se merece, brindar la ayuda, salida necesaria satisfaciendo las necesidades en tal sentido se presenta una tabla donde las expectativas tienen un rango de 5 puntos de acuerdo a nuestro estudio. Representación al puntaje mayor (100%)

**Tabla 10. Expectativa**

	<b>Expectativa</b>	<b>porcentaje</b>	<b>significado</b>
<b>Tangibilidad</b>	<b>5</b>	100%	Extremadament. satisfecho
<b>Confiabilidad</b>	<b>5</b>	100%	Extremadament. satisfecho
<b>Seguridad</b>	<b>5</b>	100%	Extremadament. satisfecho
<b>Capa. de Rpta.</b>	<b>5</b>	100%	Extremadament. satisfecho
<b>Empatía</b>	<b>5</b>	100%	Extremadament. satisfecho

### Percepción

La percepción en nuestro estudio se mide a la salida de la persona luego de haber solicitados el servicio o satisfecho su necesidad absolviendo así sus dudas o preguntar sobre los procesos de trámites realizados.

**Tabla 11. Promedio de percepción**

<b>Percepción</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Significado</b>
Tangibilidad	1,5	30%	Insatisfecho
Confiabilidad	2,9	58%	Neutro
Seguridad	2,8	56%	Neutro
Capa. De Respta.	1,9	38%	Insatisfech.
Empatía	1,8	36%	Insatisfech.

La impresión general normal de los clientes para conseguir el testamento de la guardia común es: 2,18, que es comparable al 44%.

Por lo tanto podemos afirmar que el promedio de percepción es de 2.18 y esto llevado a una escala de valores en porcentajes resulta 44% donde el 60% necesita mejorar para elevar la satisfacción del usuario; a la vez el rango de satisfacción tiene como máximo 100% en la escala de Likert como una adecuada y optima satisfacción, para ello también se utiliza la herramienta SERVQUAL donde ayuda a analizar el comportamiento de todo el promedio de las cuantificaciones de las respuestas de las percepciones de los usuarios donde ellos esperan recibir una atención adecuada y obtener la expectativa que tuvieron antes de ingresar a las oficinas, siempre los usuarios se dirigen a los establecimientos públicos o privados con una visión alta de expectativa sin embargo se cambia las razones luego de haber recibido la atención donde: si la atención no fue la idónea entonces la percepción es baja pero si la atención fue idónea y resolvió el problema del usuario entonces el usuario tiene un alta percepción.

Por lo tanto, los agujeros se muestran donde las suposiciones y discernimientos se prevén donde la distinción de las cualidades ajustan los agujeros para convertirse en consciente de avanzar la circunstancia de la reflexión con respecto a los clientes decididos a elevar los conocimientos y las suposiciones se satisfacen además este diagrama nos alude a que los agujeros son las distinciones entre lo que generalmente se prevé de la ayuda y lo que se

ha obtenido después de la consideración, por lo tanto, la tabla posterior de cada uno de los aspectos ajustados por la fiabilidad, arrastrado por, la seguridad, el límite de la reacción, la simpatía y los componentes inconfundibles se investiga.

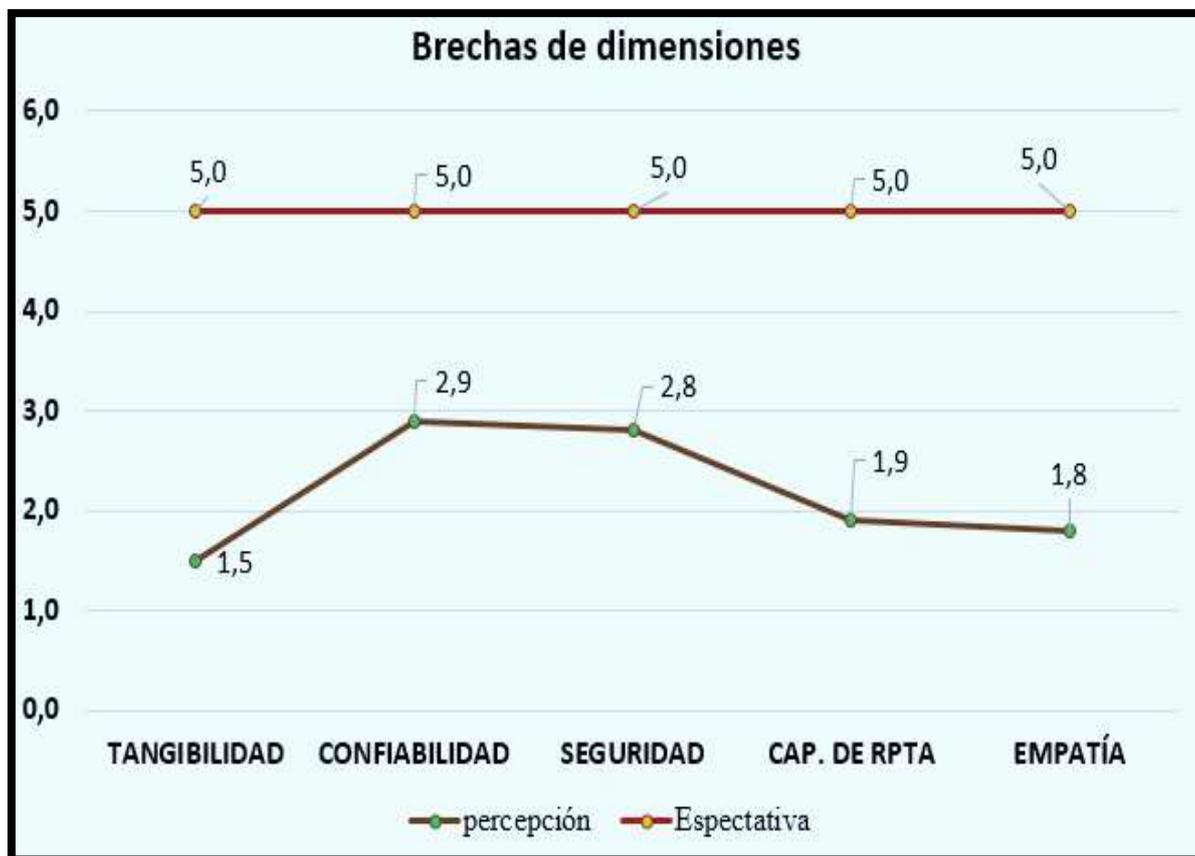


Figura 18. Brechas entre las expectativas y percepciones

Observamos que las brechas se encuentran distanciadas debido a que la atención recibida no fue la óptima.

Tabla 12. Índice de calidad del servicio

	Tangibilidad	Confiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Expectativa	5	5	5	5	5
Percepción	1,5	2,9	2,8	1,9	1,8
Promedio	-3,5	-2,1	-2,2	-3,1	-3,2
Índice de calidad de satisfacción general			<b>-2,822</b>		

Se cuantificó el índice de calidad de satisfacción general promedio resultando con una diferencia de 2,822 como percepción .

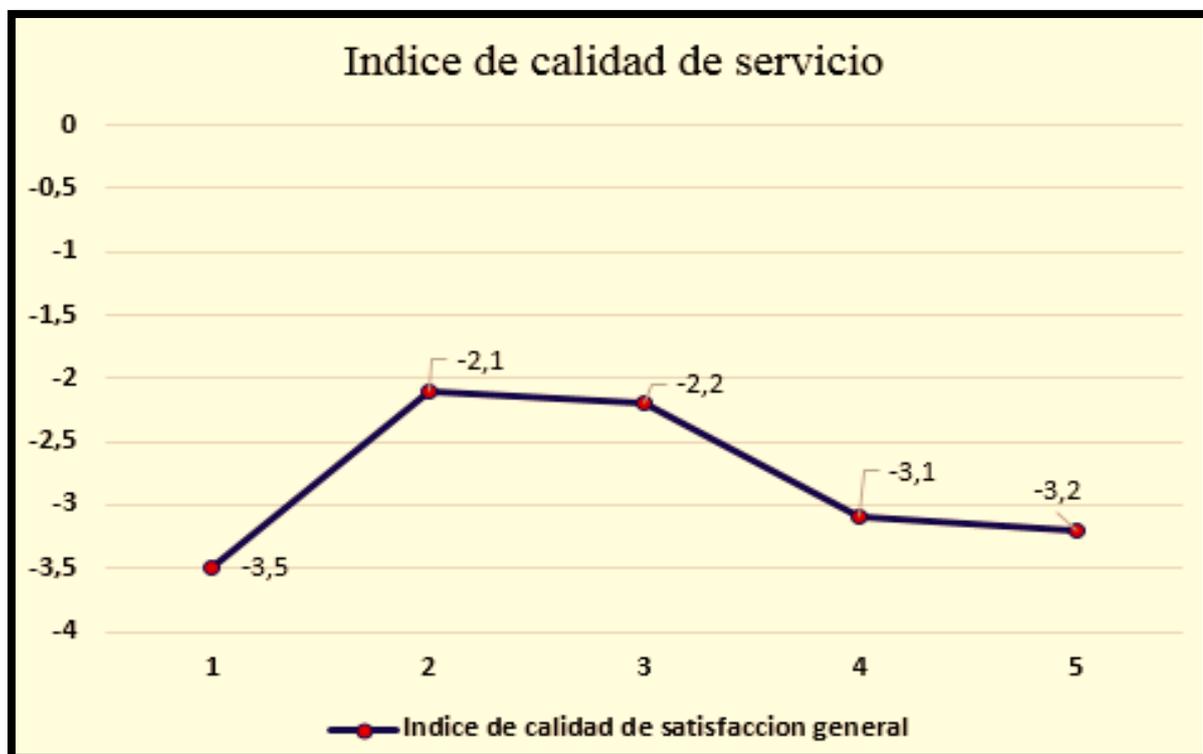


Figura 19. índice de calidad de servicio

En la figura se evidencia la gráfica de la diferencia (expectativas y percepciones) o lo que se encuentra en la brecha producto de la aplicación del cuestionario.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.1.1. Validez del instrumento

Para la aprobación del instrumento se realizó un juicio de especialistas en el que tuvieron cabida el personal escolar de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ingeniería Civil.

Los especialistas evaluaron el fondo de la encuesta según sus medidas y fueron las siguientes:

#### Tabla 13. Lista de expertos

Experto
Guerrero Hurtado Julio
Martínez Infantes Pedro
Chabeli Antonia Pareja

Los resultados obtenidos por el juicio de expertos al ser examinado fueron:

**Tabla 14. Tabla juicio de expertos**

CRITERIOS DE VALIDEZ	ITEMS				TOTAL		
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia			
	P1	P2	P3	P4			
<b>EXPERTOS</b>	<b>Expert. 1</b>	<b>D1</b>	4	4	4	4	16
	<b>Expert. 2</b>	<b>D2</b>	4	4	4	3	15
	<b>Expert. 3</b>	<b>D3</b>	4	4	4	4	16
	<b>TOTAL</b>		12	12	12	11	

**Tabla 15. Porcentaje de los resultados**

TOTAL	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
48	47	97,91

**Tabla 16. Escala de validación**

ESCALA	INDICADOR
0,00 – 0,53	Valid. Nula
0,54 – 0,64	Valid. Baja
0,65 – 0,69	Valida
0,70 – 0,80	Muy Valida
0,81 – 0,94	Excelente Valid.
0,95 – 1,00	Valid. Perfecta

Fuente: (Herrera, 1998)

#### 4.1.2. Confiabilidad del instrumento

En esta parte mostramos las consecuencias de la calidad inquebrantable del instrumento a través de la medición de SPSS Statistics 20.0, que se crea mediante la aplicación de la encuesta donde se basa por las reglas de una escala de Likert, continuamos a la célula de los conocimientos relativos (chi cuadrado) en SPSS Statistics 20.0, con los datos matemáticos recogidos, que se encuentran en la encuesta, conectado a la red de consistencia.

**Tabla 17. Procesamiento en SPSS para la confiabilidad (Alfa de Cronbach)**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbac.	N de elementos
,947	260

Observando los resultados certificamos que el instrumento tiene una fantástica calidad inquebrantable según la escala de Herrera. (1998),

**Tabla 18: Escala de confiabilidad**

#### Escala de confiabilidad

<b>Escala</b>	<b>Indicador</b>
0,00 - 0,53	Confiabil. nula
0,54 - 0,64	Confiabil baja
0,65 - 0,69	Confiable
0,70 - 0,80	Muy Confiabil
0,81 - 0,94	Excelente confiabil.
0,95 - 1,00	Confiabil. perfecta

Fuente: Herrera, (1998)

#### 4.1.3. Contrastación de hipótesis

A efectos de relación, la tabla de valoración adjunta aparece debajo.

Tabla 19. Escala de correlación.

Rango	Indicador
0,00 – 0,19	Correlaci. nula
0,20 – 0,39	Correlaci. baja
0,40 – 0,69	Correlaci. moderada
0,70 – 0,89	Correlaci. alta
0,90 – 0,99	Correlaci. muy alta
1,00	Correlaci. grande y perfecta

Fuente: Herrera (1996)

Existe un nivel de importancia de 5% y la aplicación de criterio es:

No se valida si la  $H_0$  si:  $x^2 \text{ crítico} < x^2 \text{ calculado}$

✓ **Contrastación de hipótesis general**

$H_0$ : La infraestructura básica no relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

$H_1$ : La infraestructura básica relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

Tabla 20. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearma. de las variab. (infraestructura básica – calidad de servicio educativo)

Correlaciones				
		INFRAESTRUCTURA BASICA		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearma.	INFRAESTRUCTURA BASICA	Coeficient. de correlac.	1,000	,584**
		Sig. (bilaterl)	.	,003
		N	260	260
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente. De correlac.	,584**	1,000
		Sig. (bilaterl)	,003	.
		N	260	260

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

Tabla 21. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (infraestructura básica– calidad de servicio)

**Tabla cruzada INFRAESTRUCTURA BASICA\*CALIDAD DE SERVICIO**

Calculo

		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
INFRAESTRUCTURA	En desacuerdo	1	0	0	0	1
BASICA	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	46	0	47
	De acuerdo	0	0	211	1	212
Total		1	1	257	1	260

**Tabla 22: Chi cuadrada (infraestructura básica– calidad de servicio)**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significaci. asintótica (bilaterl)
Chi-cuadrado de Pears.	264,761 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimil.	16,942	6	,009
Asociac. lineal por lineal	22,147	1	,000
N de casos válidos	260		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado el cálculo menos a 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

**Grados de libertad**

Ecuación para hallar los grados de libertad.

$$gl = (r - 1)(k - 1)$$

Tenemos:

gl: Grado de libert.

r: Números de filas.

k: Números de columnas.

Entonces:

$$gl = (r - 1)(k - 1) = (4-1)(3-1) = 6$$

**Valor crítico para el estadístico de prueba**

$$x^2 \text{ crítica } (gl ; \alpha) = x^2 \text{ crítica } (gl = 6 ; \alpha = 0,05) = 12,592$$

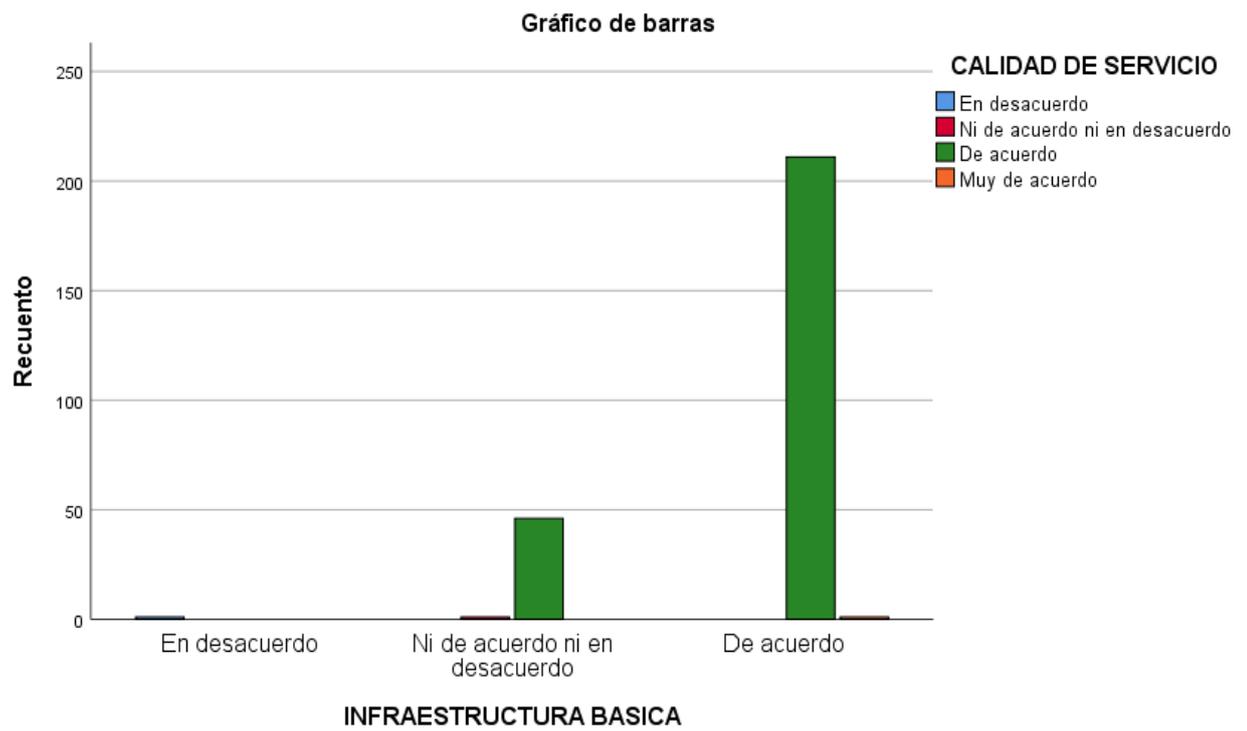


Figura 20. Gráfico de columnas para las variab. (X-Y)

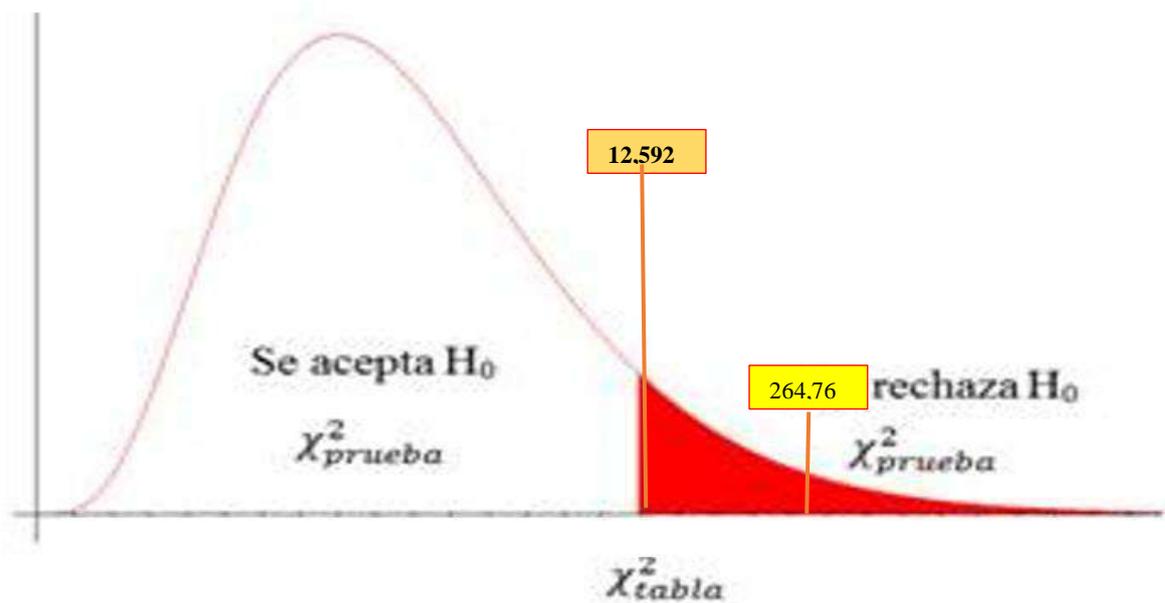


Figura 21. Gráfico de área de la solución adquirida.

a) Toma de decisión

Tras el cómputo de las realidades podemos hacer referencia a la forma en que  $\chi^2 = 264,761$  es mayor a  $\chi^2_{crítica} = 12,592$  y esto se sitúa en la región de desdiseño, así mismo, no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, es decir; La infraestructura básica relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

✓ **Contrastación de hipótesis específicos**

Para la comprobación de las hipótesis específicas, se realizan estimaciones similares con respecto a la teoría general, que se centrarán en la reacción para un final satisfactorio, utilizando la encuesta de la proporción de Likert.

**Identificación del espacio (D1) – calidad de servicios educativo (Y)**

$H_0$ : La identificación del espacio no relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

$H_1$ : La identificación del espacio relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**Tabla 23. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (Identificación del espacio – calidad de servicios educativos)**

Correlaciones				
			IDENTIFICACION DEL ESPACIO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearma.	IDENTIFICACION DEL ESPACIO	Coefficient. de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilaterl)	.	,010
		N	260	260
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficient. de correlac.	,660**	1,000
		Sig. (bilaterl)	,010	.

N	260	260
---	-----	-----

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

**Tabla 24. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (Dimens. – Calidad de servicio)**

Recuento		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
IDENTIFICACION DEL ESPACIO	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	70	0	72
	De acuerdo	0	0	148	0	148
	Muy de acuerdo	0	0	39	1	40
Total		1	1	257	1	260

**Tabla 25: Chi cuadrada (identificación del espacio – Calidad de servicio)**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pears.	10,769 <sup>a</sup>	6	,096
Razón de verosimil.	8,926	6	,178
Asociac. lineal por lineal	5,643	1	,018
N de casos válidos	260		

a. 9 casillas (75,0%) tienen un recuento esperado inferior 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

### Valor crítico para el estadístico de prueba

#### Grados de libertad

Ecuación para hallar los grados de libertad.

$$gl = (r - 1)(k - 1)$$

Tenemos:

gl: Grado de libert.

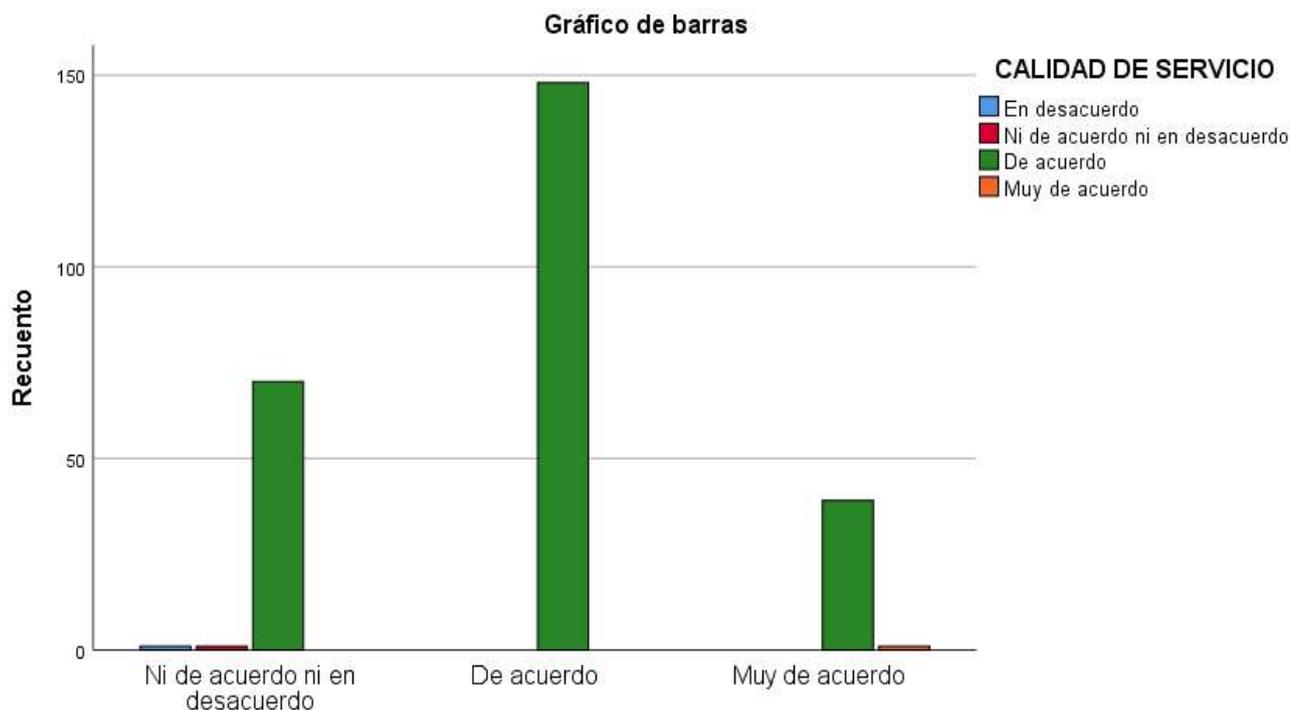
r: Número de filas.

Entonces:

$$gl = (r - 1)(k - 1) = (4-1)(3-1) = 6$$

**Valor crítico para el estadístico de prueba**

$$x^2 \text{ crítica } (gl ; \alpha) = x^2 \text{ crítica } (gl = 6 ; \alpha = 0,05) = 12,592$$



**IDENTIFICACION DEL ESPACIO**

**Figura 22: Grafico de columnas para las variab. (D1-Y)**

**b) Toma de decisión**

Después de las estimaciones medibles podemos especificar que  $x^2 = 10$  es mayor a  $x^2 \text{ crítica}$ : sitúa en la región de desdido, por lo tanto, no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, es decir; La identificación del espacio relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**Distribución de ambientes (D2) – calidad de servicios educativo (Y)**

$H_0$ : La distribución de ambientes no relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**H<sub>1</sub>:** La distribución de ambientes relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**Tabla 26. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (distribución de ambiente – Calidad de servicio)**

Correlaciones				
			DISTRIBUCION DE AMBIENTE	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearm.	DISTRIBUCION DE AMBIENTE	Coefficient de correlac.	1,000	,673**
		Sig. (bilatera)	.	,005
		N	260	260
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficient. de correlac.	,673**	1,000
		Sig. (bilatera)	,005	.
		N	260	260

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

**Tabla 27. Tabla de contingenc. y frecuenc. esperada (Dimensión – calidad de servicio)**

Tabla cruzada DISTRIBUCION DE AMBIENTE*CALIDAD DE SERVICIO						
Calculo						
		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
DISTRIBUCION DE AMBIENTE	Muy en desacuerdo	1	0	0	0	1
	En desacuerdo	0	0	14	0	14
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	36	0	37
	De acuerdo	0	0	207	1	208
Total		1	1	257	1	260

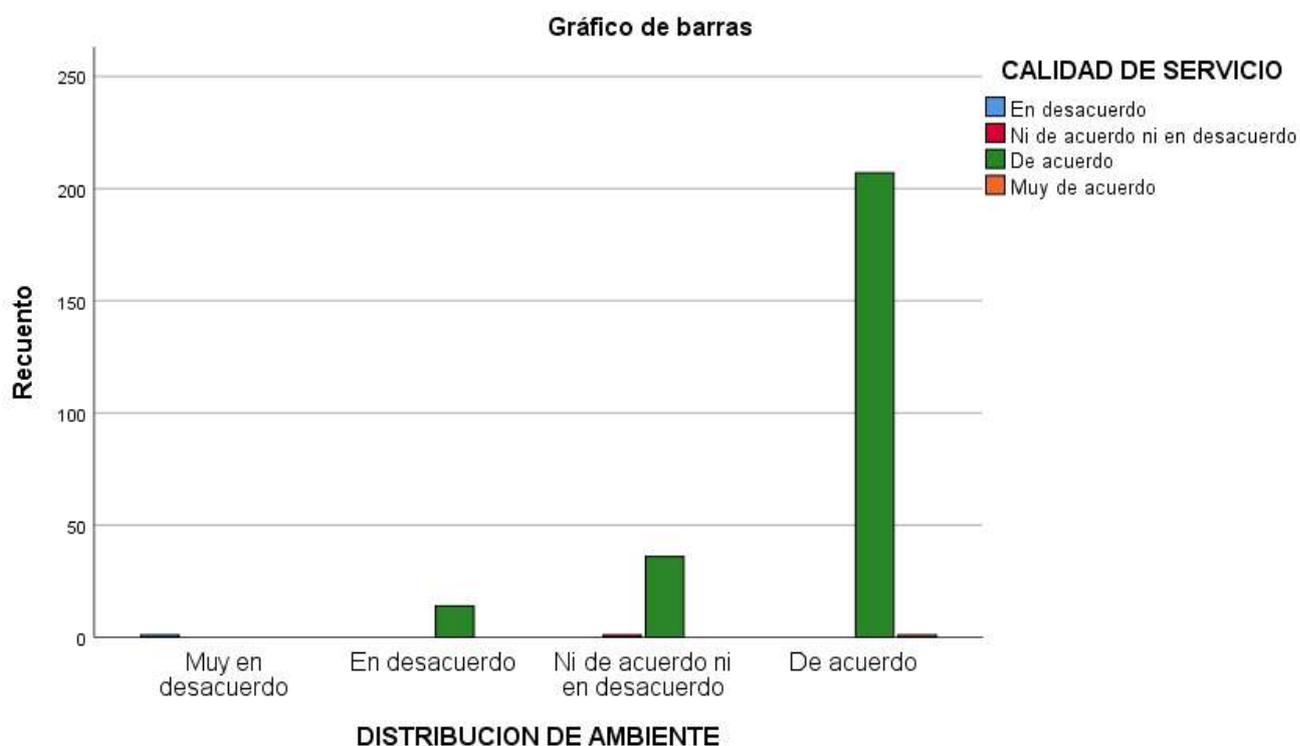
**Tabla 28: Chi cuadrada (distribución de ambiente – calidad de vida)**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearso.	266,286 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimil.	17,465	9	,042
Asociac. lineal por lineal	21,558	1	,000
N de casos válidos	260		

a. 13 casillas (81,3%) tienen un recuento esperado inferior 5. El escrutinio base esperado es de ,00.

### Valor crítico para el estadístico de prueba

$$x^2 \text{ crítica } (gl ; \alpha) = x^2 \text{ crítica } (gl = 9 ; \alpha = 0,05) = 16,919$$



**Figura 23. Gráfico de Columnas para las variab. (D2-Y)**

### c) Toma de decisión

Tras el cómputo de las realidades podemos hacer referencia a la forma en que  $x^2 =$

266,286 es mayor a  $x^2 \text{ crítica} = 16,919$  y esto se sitúa en la región de desdiseño, por lo

tanto, no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, es decir; La distribución de ambientes relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

### Equipos y mobiliarios (D3) – calidad de servicios educativo (Y)

$H_0$ : Los equipos y mobiliarios no se relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

$H_1$ : Los equipos y mobiliarios se relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

**Tabla 29. Correlac. con tau-b de Kendal y Rho de Spearm. de las variab. (equipo y mobiliario – calidad de servicio)**

Correlaciones				
		EQUIPOS Y MOVILIARIO		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearma.	EQUIPOS Y MOVILIARIO	Coefficient de correlac.	1,000	,90
		Sig. (bilatera)	.	,146
		N	260	260
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficient de correlac.	,90	1,000
		Sig. (bilatera)	,146	.
		N	260	260

**Tabla 30. Tabla de contingenc. y frecuencia esperada (Dimensión – calidad de servicio)**  
**Tabla cruzada EQUIPOS Y MOVILIARIO y CALIDAD DE SERVICIO**

Calculo		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerd. ni en desacuerdo	De acuerd.	Muy de acuerdo	
EQUIPOS Y MOVILIARIO	En desacuerdo	1	0	0	0	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	50	0	50
	De acuerdo	0	1	207	1	209
Total		1	1	257	1	260

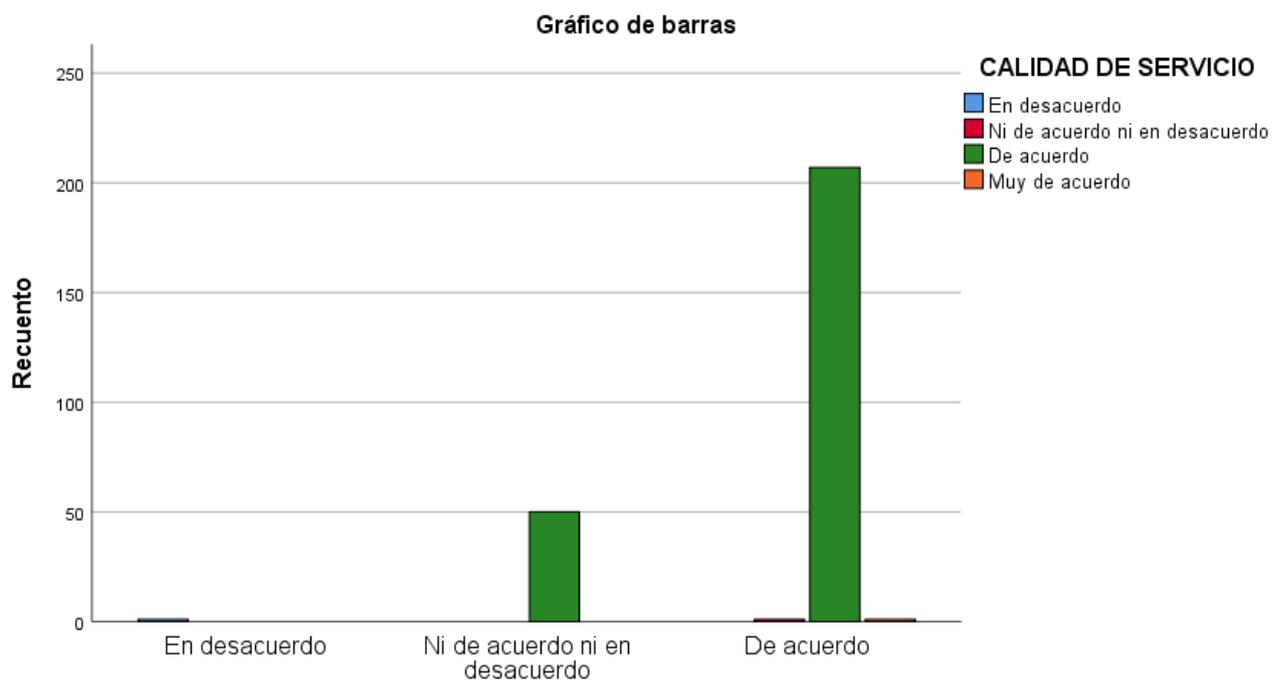
**Tabla 31: Chi cuadrada (equipo y mobiliario – calidad de servicio)**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significaci. Asintót. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearso.	260,484 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitu.	13,979	6	,030
Asociac. lineal por lineal	12,864	1	,000
N de casos válido.	260		

a 10 casillas(83,3%) tienen un calculo esperado inferior a 5. El escrutinio base esperado es de ,00.

### Valor crítico para el estadístico de prueba

$$x^2 \text{ crítica } (gl ; \alpha) = x^2 \text{ crítica } (gl = 6 ; \alpha = 0,05) = 12,592$$



### EQUIPOS Y MOVILIARIO

**Figura 24. Gráfico de Columnas para las variab. (D3-Y)**

#### d) Toma de decisión

Tras el cómputo de las realidades podemos hacer referencia a la forma en que  $\chi^2 = 260,484$  es mayor a  $\chi^2 \text{ crítica} = 12,592$  y esto se localiza en el sector de rechazo, en ese sentido no validamos  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de significancia del 5%, afianzamos que; Los equipos y mobiliarios se relacionan

con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

## **CAPÍTULO V: DISCUSION**

### **5.1. Discusión de resultados**

En nuestra investigación el construir una infraestructura básica que presten las condiciones regulares para prestar el servicio de los estudiantes, realizando la ampliación de los espacios, realizando mantenimientos generales, cambio de algunas estructuras deterioradas y las modificaciones que sean necesarias con la finalidad de continuar con el desarrollo de las clases impartidas en el colegio. Resultados similares fueron obtenidos de Medina (2018) el autor concluye la investigación afirmando que la infraestructura pública en muchas ocasiones nos siempre son considerados dentro del presupuesto para una mantenimiento solo se realiza cuando las inician las falencias ya que afecta significativamente al PIB per cápita, donde, debido a una carencia de marco, se hacen diferentes sistemas para defender la ejecución del plan de gastos, sin embargo el apoyo del gestor presupuestario debe contener atributos fundamentales específicos para la obtención de la expansión. En la economía peruana, no todos los elementos están calificados para estas expansiones monetarias. Se ha notado una relación realmente esencial entre la creación y el interés privado en la fundación en la economía peruana, aludida como emprendimiento privado abierto.

Para la identificación del espacio que se necesitará primero de debe definir los espacio y las funciones para cada uno de ellos y así poder corroborar las necesidades enlazando esto con el presupuesto y siendo así una básica manera de optimizar tiempo y costos antes de realizar la ejecución, resultados similares fueron obtenidos de Alfaro (2016) el creador cierra la exploración haciendo un reconocimiento mundial de las

diferentes áreas y socios que están directamente comprometidos con el avance de la mejora metropolitana y factible para ese gran número de individuos situados en los focos para interceder explícitamente en el significado de los espacios importantes para la ejecución completa, siendo la justificación principal detrás del apoyo apropiado.

La distribución de ambiente se incrementó con la finalidad de facilitar y ampliar el área correspondiente para cada espacio siendo así una adecuación específica para para certificar la prosperidad de los individuos que pasan por la zona a la vez brindando soporte a toda l comunidad estudiantil. Resultados similares fueron obtenido de Córdova (2015) la obtención de los resultados y contrastarlos para optimizar la conclusión general de la investigación donde en este trabajo de investigación se refleja que los estudiantes son muy poco propensos a la planificar los estudios en el extranjeros a pesar de la bondades y promociones puedan presentar las instituciones de otros países, a veces ocurre esto por el desconocimiento de los convenios existentes y carencia de economía. Sin embargo, estos factores conllevan a reducir espacios en las distribuciones de los ambientes de cada espacio a usar.

Los equipos y mobiliario de la implementación de la infraestructura básica del colegio podemos responsabilizar de las cantidades de frecuencia al uso para evitar inconvenientes con la infraestructura, de manera que abastece a la necesidad correspondiente siendo lo suficiente para cubrir las falencias impuestas antes de la remodelación de la infraestructura. Resultados similares fueron obtenidos de Malca (2015) cierra el autor donde la importancia de una tarea reside tanto en los asociados como en los bienes y equipos que se coloquen en los espacios de cada ambiente con la finalidad de contrastar las información util para el adecuado funcionamiento del servicio optimizando así la precepción en gran escala reflejando la seguridad de cada una de las cosas.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

A raíz de la realización y evaluación de los resultados dedujimos que la forma adecuada que la infraestructura básica es relacionada directamente con la calidad de servicio educativo, brindando las condiciones elementales para una impecable prestación del servicio; de manera que la correlación en ambas variables mediante la aplicación estadística de Rho de Spearman. es de 58.4% Posteriormente, se interpreta que la correlación es moderada, y tras medir las consecuencias de la encuesta aplicada, los resultados totales son los siguientes, para la infraestructura básica fueron 1 contestación fue “En desacuerdo”, 47 contestación fue “Ni de acuerdo no en desacuerdo”, 212 contestación fue “Desacuerdo”, 0 contestación fue “Muy de acuerdo”; y para la calidad de servicio fueron 1 contestación fue “En desacuerdo”, 1 contestación fue “Ni de acuerdo no en desacuerdo”, 257 contestación fue “De acuerdo”, 1 contestación fue “Muy de acuerdo”; Además, las contrastación se intentaron a través de la medición Chi-cuadrado, ya que la encuesta depende de una escala de Likert, que es lo que derivamos  $\chi^2 = 264,761$  es mayor a  $\chi^2$  crítica asienta en el sector de rechazo, en ese sentido no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, aseveramos; La infraestructura básica relacionan con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.

#### Conclusiones específicas

- ✓ Insistimos en que a través del examen de la comprensión de los resultados acabamos con el método adecuado para distinguir el espacio con la calidad de servicio de manera que las posibilidades incrementan en cuanto al servicio. De manera que la correlación en ambas variables mediante la estadística de Rho de Spearman. es de 66% Posteriormente, se interpreta que la correlación es moderada, y tras medir las consecuencias de la encuesta aplicada, los resultados totales son los siguientes donde 0 Contestación es “En desacuerdo”, 72 contestación es “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 148 la contestaciones fueron “De acuerdo”, 40 contestación es “Muy de acuerdo”; además se realizó la contrastaciones de las hipótesis mediante estadístico Chi cuadrado, como la encuesta depende de una escala Likert, entonces interpretamos que  $\chi^2 = 10,769$  es mayor a  $\chi^2_{critica} = 12,592$  y se encuentra en la zona de despido, por lo tanto, no validamos la  $H_0$  y se admite la  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, afirmamos que; La identificación del espacio se relaciona con la calidad de servicios educativos de la I.E. N°20523 “Corazón de Jesús” asentado en el distrito de Supe – Barranca, 2021.
- ✓ En la investigación del final desciframos que la distribución de ambientes está conectada con la calidad de servicios. Por lo tanto, la relación entre los factores a través de la medida Rho de Spearman es de 67. A raíz de la medición de los efectos posteriores de la encuesta aplicada, adquirimos los resultados totales donde la contestación fue 1 "muy en desacuerdo", 14 la contestación es "En desacuerdo", 37 respuestas fueron "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 208 la contestación es "De acuerdo"; asimismo, se contrastó la hipótesis utilizando las percepciones de Chi-cuadrado, ya que la encuesta depende de una escala de Likert, eso es lo que recogimos = 266. 286 a es más destacada que la básica  $\chi^2 = 16,919$  y ésta se sitúa en la zona de descarte, en consecuencia, rechazamos  $H_0$ . y se reconoce  $H_1$ . a un nivel de importancia del 5%, es decir: La distribución

de ambientes se relaciona con la calidad de servicio del I. E. N°20523 Corazón de Jesús" situado en la zona de Supe - Barranca, 2021.

- ✓ En la investigación del final desciframos que la marcha y las decoraciones están conectadas con la naturaleza de la administración. Así que la relación entre los factores a través de la medida Rho de Spearman es del 90%, a lo largo de estas líneas se deriva que la conexión es moderada, a continuación, en la estela de la evaluación de las consecuencias de la encuesta aplicada salvaguardamos los resultados de todo, donde 1 la contestación fue "En desacuerdo", 50 contestación es "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 209 la contestación es "De acuerdo"; además, las especulaciones se intentaron utilizando las ideas de Chi-cuadrado, ya que la encuesta depende de una escala Likert, eso es lo que suponemos = 260. 484a es más notable que el básico  $\chi^2 = 12.592$  y este se sitúa en la zona de desestimación, posteriormente rechazamos  $H_0$  y se reconoce  $H_1$  a un nivel de importancia del 5%, deducimos que; los equipos y el mobiliario están conectados con la cualidad del servicio educativo de la I. E. N°20523 "Corazón de Jesús" situada en la zona de Supe - Barranca, 2021.

## **6.2. Recomendaciones**

- Por temas de diseño estructural se recomienda el revestimiento de columnas para la mayor y mejor resistencia.

- La identificación de los ambientes se realizan de manera aleatoria para los espacios correspondientes y esto debe encontrarse dentro de la norma técnica peruana.
- Las distribuciones de ambientes se realizan con la finalidad de darle mayor ventaja a los espacios para que estén destinados.
- La implementación de mobiliarios deben ser ergonómicos y que cumplan con lo mínimo exigible.

## CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION

### 5.1 Fuentes bibliográficas

Alejo, Y. (2017). *Infraestructura basica en entidades públicas*. 117-99 شماره 8; ص

Alfaro, S. (2016). Análisis del proceso de Infraestructural de una edificación en Chile

[Universitat Politècnica de Catalunya]. In *Universidad Politècnica de Catalunya*

(Vol. 1, Issue ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUTOCONSTRUCCIÓN DE LA

VIVIENDA EN CHILE, BASES PARA LA AYUDA INFORMÁTICA PARA LOS

PROCESOS COMUNICATIVOS DE SOPORTE).

[https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=108fb08a-03f5-abd9-70ca-](https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=108fb08a-03f5-abd9-70ca-34ca912b5e03&documentId=a85d86ea-1c6b-3a2a-9411-55ba92f28d02)

[34ca912b5e03&documentId=a85d86ea-1c6b-3a2a-9411-55ba92f28d02](https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=108fb08a-03f5-abd9-70ca-34ca912b5e03&documentId=a85d86ea-1c6b-3a2a-9411-55ba92f28d02)

Araujo, M. (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento academicos*

*de los niños y niñas de sexto y septimo año de educacion basica de la unidad*

*educativa Joaquin Lalama Cantón Ambato Provincia Tungurahua*. Universidad

Técnica de Ambato.

Avendaño, A. (2012). *Calidad en el Servicio*. 6, 57–60.

Bolaños, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú : familia de ISO*.

Canteo, M. (2015). *Infraestructura básica, Capital social y participación ciudadana*.

Universidad Flacso de Argentina.

Carrasco, F., Palacios, L., Salguero, D., & Escarrachi, L. (2018). Proyecto de procura,

infraestructura e ingenieria de edificio de oficinas TANDEM. In *Interciencia* (Vol.

489, Issue 20). Universidad ESAN.

Cerón, M. (2018). *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un*

*país : Caso de América Latina y el Caribe*. Universidad Nacional Autónoma de

México.

Córdova, R. (2015). “ *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la*

*Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte .”* Universidad de Guayaquil.

Corominas, G. (2015). Introducción a la recuperación de la infraestructura. *Documento de Apoyo Infraestructura*, 48.  
<https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>

Gaona, J. (2016). *Infraestructura sin parámetros*.

García, V. (2015). *la calidad de servicio en instituciones públicas*.

Lewin, K. (2015). La filosofía en la calidad de servicio. *Питицџи*, 1(2), 12–17.

López, F. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín*. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Lovelock, C. (2015). *Calidad de servicio y atención al cliente*. (Pearson).

Malca, L. (2015). *Estudios para la construcción de infraestructura básica en un proyecto de edificación de Viviendas*. [Pontificia Universidad Católica de Perú].  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32646884/TESIS\\_PROYECTO\\_EDIFICACION\\_VIVIENDAS.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DTESIS\\_PROYECTO\\_EDIFICACION\\_VIVIENDAS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32646884/TESIS_PROYECTO_EDIFICACION_VIVIENDAS.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DTESIS_PROYECTO_EDIFICACION_VIVIENDAS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53)

Martin, H. (2016). *The Urban Apparatus: Infraestructura, Mediapolitics and the City*. 4(4), 2016.

Mazurek, H. (2018). Identificación, el espacio o la organización de las localizaciones (Espacio y Territorio). In I. Éditions (Ed.), *Espacio y territorio*.

<https://doi.org/10.4000/books.irdeditions.17840>

- Medina, C. (2018). Medición del impacto en la economía de la inversión en infraestructura público-privada en países en vías de desarrollo. In *Modelos numéricos y Teledetección en el lago de Izabal, Guatemala* (Vol. 2005). Universitat Ramon Llull.
- Ministerio de Educación, M. (2016). *Guía de diseño de espacios educativos*. 35. [www.fieldingnair.com](http://www.fieldingnair.com)
- Morin, Q. (2014). La calidad de servicio público inmerso en la filosofía. *Arsyad, Azhar*, 25, 2002.
- Norma GE.020, G. 02. (2009). *Reglamento Nacional de Edificaciones*.
- Rodriguez, L. (2016). La infraestructura basica a nivel mundial. *CIE 10 - Gastroenteritis*, 194–196. <http://www.iqb.es/patologia/gastroenteritis.htm>
- Salas, J., & Lucín, R. (2019). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantes en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña.” In *Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi)* (Vol. 53, Issue 9). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Salazar, A., Vargas, L., Añasco, E., & Orejuela, J. (2014). Distribución en planta en ambientes flexible mediante el proceso analítico jerárquico. *Revista EIA*, 14, 161–175. <http://revista.eia.edu.co/revista14.htm>
- Sampieri, R. (2014). *Sesión 6 Hernández Sampieri Metodología de la investigación 5ta Edición* (M. T. Catellanos (ed.); Mc Grw Hil). <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Silva, L. (2017). *Infraestructura de un edificio multifamiliar “La Mar” en el distrito de Miraflores*. [Pontificia Universidad Católica del Perú].

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5909/SILVA\\_SAN\\_ROMAN\\_EDIFICIO\\_MIRAFLORES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5909/SILVA_SAN_ROMAN_EDIFICIO_MIRAFLORES.pdf?sequence=1)

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio*.

Wolff, E. (2014). *Infraestructura desde el ambito filosofico. I*, 131–137.

### 5.3. Fuentes documentales

Avendaño, A. (2012). *Calidad en el Servicio*. 6, 57–60.

Bolaños, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú : familia de ISO*.

Brack, A. (2015). *Guia de diseño, construcción, operación, mantenimiento y cierre de relleno sanitario manual*.

Canteo, M. (2015). *Infraestructura básica, Capital social y participación ciudadana*. Universidad Flacso de Argentina.

Carrasco, F., Palacios, L., Salguero, D., & Escarrachi, L. (2018). Proyecto de procura, infraestructura e ingeniería de edificio de oficinas TANDEM. In *Interciencia* (Vol. 489, Issue 20). Universidad ESAN.

Cerón, M. (2018). *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país : Caso de América Latina y el Caribe*. Universidad Nacional Autónoma de México.

### 5.4. Fuentes hemerográficas

Lovelock, C. (2015). *Calidad de servicio y atención al cliente*. (Pearson).

Ministerio de Educación, M. (2016). *Guía de diseño de espacios educativos*. 35. [www.fieldingnair.com](http://www.fieldingnair.com)

Norma GE.020, G. 02. (2009). *Reglamento Nacional de Edificaciones*.

Sampieri, R. (2014). *Sesión 6 Hernández Sampieri Metodología de la investigación 5ta*

*Edición* (M. T. Catellanos (ed.); Mc Grw Hil). <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio*.

### 5.5.Fuentes electrónicas

Alfaro, S. (2016). Análisis del proceso de Infraestructural de una edificación en Chile [Universitat Politècnica de Catalunya]. In *Universidad Politècnica de Catalunya* (Vol. 1, Issue análisis del proceso de autoconstrucción de la vivienda en chile, bases para la ayuda informática para los procesos comunicativos de soporte). <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=108fb08a-03f5-abd9-70ca-34ca912b5e03&documentId=a85d86ea-1c6b-3a2a-9411-55ba92f28d02>

Barros, T. (2015). Indicadores de calidad educativa en centros escolares del Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un modelo de calidad pertinente para el Ecuador [Universidad del País Vasco]. In *Universidad Central Del Ecuador Programa De Doctorado En Docencia Y Gestión Universitaria*. <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/5416>.

Corominas, G. (2015). Introducción a la recuperacion de la infraestructura. *Documento de Apoyo Infraestructura*, 48. <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>

Malca, L. (2015). *Estudios para la construcción de infraestructura basica en un proyecto de edificación de Viviendas*. [Pontificia Universidad Católica dle Perú]. [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32646884/tesis\\_proyecto\\_edificacion\\_viviendas.pdf?response-content-disposition=inline%3b](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32646884/tesis_proyecto_edificacion_viviendas.pdf?response-content-disposition=inline%3b)

filename%3dtesis\_proyecto\_edificacion\_viviendas.pdf&x-amz-algorithm=aws4-hmac-sha256&x-amz-credential=akiaiwowyygz2y53

Mazurek, H. (2018). Identificación, el espacio o la organización de las localizaciones (Espacio y Territorio). In I. Éditions (Ed.), *Espacio y territorio*. <https://doi.org/10.4000/books.irdeditions.17840>.

Salazar, A., Vargas, L., Añasco, E., & Orejuela, J. (2014). Distribución en planta en ambientes flexible mediante el proceso analítico jerárquico. *Revista EIA*, 14, 161–175. <http://revista.eia.edu.co/revista14.htm>

Silva, L. (2017). *Infraestructura de un edificio multifamiliar “La Mar” en el distrito de Miraflores*. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5909/SILVA\\_SAN\\_ROMAN\\_EDIFICIO\\_MIRAFLORES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5909/SILVA_SAN_ROMAN_EDIFICIO_MIRAFLORES.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de la Tesis

#### CONSULTA

Espacio de trabajo: \_\_\_\_\_

H/D/M/A: \_\_\_\_\_.

**I. PRESENTACION:** el tesista, **SAAVEDRA GREGORIO RODI FRANKLIN** de la Escuela Profesion. de Ingeniería Civil ha desarrollado la tesis: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y PROPUESTA DE AMPLIACION DE LA INFRAESTRUCTURA BASICA DE LA I.E. N° 20523 “CORAZON DE JESUS” SITUADO EN EL DISTRITO DE SUPE – BARRANCA, 2021** De este modo, debe proporcionarnos en secreto su valoración sobre las variables o puntos de vista.

Por favor, lea las directrices al inicio de cada segmento y responda a la opción que más se acerque a su proceso de pensamiento. Sus respuestas son secretas y se juntarán con las respuestas de muchas personas que están anotando esta encuesta actualmente. Muchas gracias.

#### II. INSTRUCCIONES:

- 2.1. La información que Ud. nos brinde es personal, sincera y anónima.
- 2.2. Marque con un aspa (x) sólo una de las respuestas de cada pregunta, que Ud. considere la opción correcta.
- 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

#### III. ASPECTOS GENERALES:

- 3.1. Género             Masculino             Femenino
- 3.2. Edad             18 a 23 años             24 a 28 años             29 a 33 años  
 34 a 38 años             39 a 43 años             44 a más años
- 3.3. Nivel de instrucción  Primaria             Secundaria             Universitaria

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo.	Algo en desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
INFRAESTRUCTURA BASICA				
Identificación del espacio		Distribución de ambientes	Equipos y mobiliarios	
(01 a 05)		(06 a 10)	(11 a 15)	

<b>I: IDENTIFICACION DEL ESPACIO</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	El espacio donde se va a ubicar la infraestructura es específico para el desarrollo cotidiano.					
02	El espacio se identifica mediante los perímetros y colindantes del predio, sin embargo, también es necesario colocar coordenadas.					
03	El lugar debe contar con un permiso de acuerdo a la zonificación para construcción de infraestructura.					
04	Para solicitar la licencia de construcción se presenta el plano de localización de predio a intervenir.					
05	Es necesario que el lugar donde se construye la infraestructura tenga las documentaciones de titularidad para presentar a las instituciones y obtener la licencia de construcción.					

<b>II: DISTRIBUCION DE AMBIENTES</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	Durante la construcción de la infraestructura se debe mantener los planos correspondientes a la mano para evitar errores.					
07	Los ambientes para el desarrollo de actividades son adecuados.					
08	Los ambientes son amplios para realizar las actividades educativas.					
09	Los muros que dividen los ambientes efectúan con las normativas vigentes del reglamento nacional de edificaciones.					
10	La normativa GE.20 señala las dimensiones óptimas para la construcción y distribución de ambientes.					

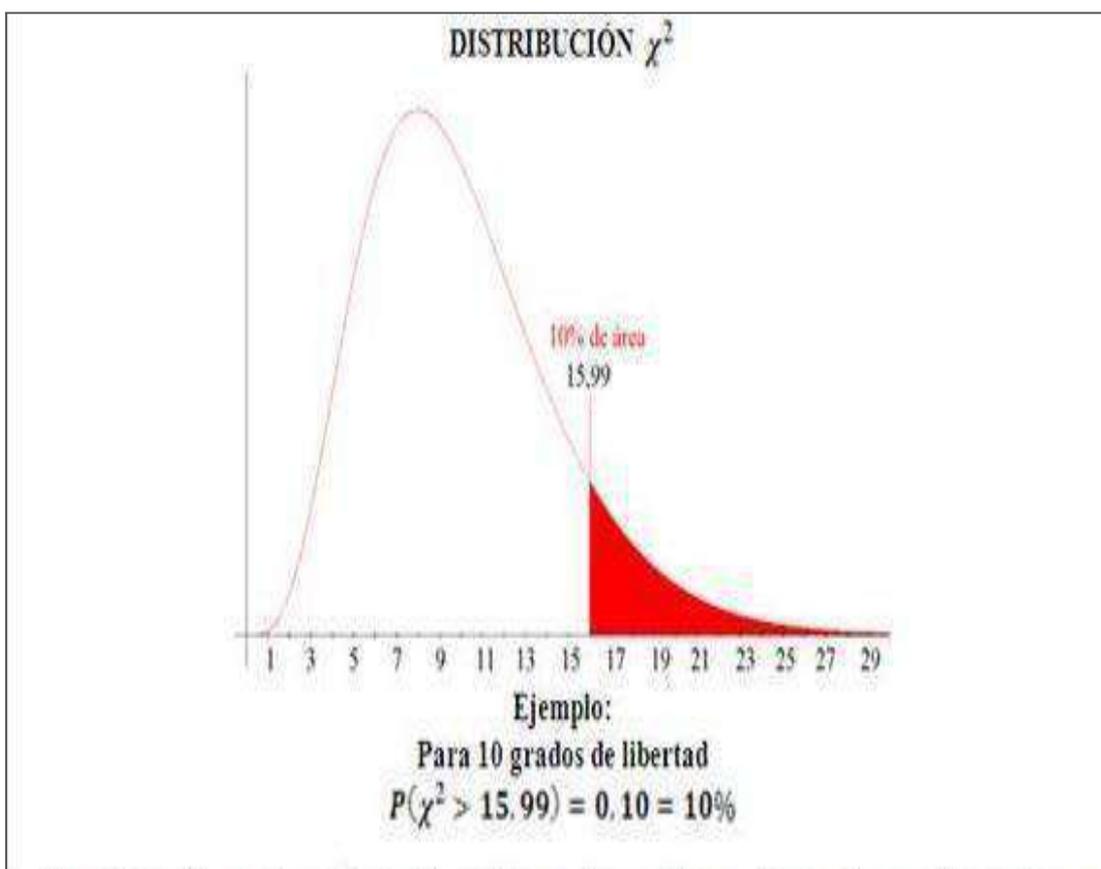
<b>III: EQUIPOS Y MOVILIARIOS</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Cada ambiente cuenta con los equipos informáticos adecuados.					
12	Los mobiliarios de cada ambiente se implementan antes del inicio de labores.					
13	Las señales de telecomunicación y servicios son importantes para desarrollar las actividades educativas.					
14	Los mantenimientos de los equipos se realizan cada mes.					
15	La implementación de los ambientes con equipos automatizados apoya a desarrollar las actividades.					

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo.	Algo en desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
CALIDAD DE SERVICIO				
Expectativas			Percepción	
(16 a 20)			(21 a 25)	

I: EXPECTATIVAS Y PERCEPCION		Calificación				
Nº	Items	1	2	3	4	5
16	La distribución de los ambientes es de infraestructura automatizada.					
17	El personal educativo se preocupa por brindarle una mejor calidad de servicio.					
18	Escuela Básica Regular “Corazón de Jesús” brinda un servicio de optimo a los estudios.					
19	La dirección general de la institución educativa tiene equipos tecnológicos adecuados.					
20	Su disposición de sus ambientes es cómodas y acogedor					
21	La difusión y uso de loa materiales es sencillo de entender.					
22	El espacio tiene servicios básicos para un buen clima laboral.					
23	La limpieza de las instalaciones se realiza cada día.					
24	Trabajadores administrativos y docentes de la institución educativa son capacitadas para prestar los servicios.					
25	Las actividades educativas que se realizan, cumplen con los estándares principales.					

## Anexo 2: juicio de experto

## Anexo 3. Chi cuadrado



	0,995	0,990	0,975	0,950	0,900	0,750	0,500	0,250	0,100	<b>0,050</b>	0,025	0,010	0,005
1	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	4,255	6,346	9,037	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	5,071	7,344	10,219	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	5,899	8,343	11,389	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	6,737	9,342	12,549	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	7,584	10,341	13,701	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	8,438	11,340	14,845	18,549	<b>21,026</b>	23,337	26,217	28,300

**Anexo 4. Panel fotográfico**









## Anexo 5. Panel fotográfico del estadístico

\*hipotesis.sav CORRELACION.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

253. Visible: 5 de 5 variables

	XPROM	IDENF	DISTR	EQMOV	YPRM	var								
1	De acuerdo													
2	De acuerdo	Muy de ac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo									
3	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo									
4	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo									
5	De acuerdo													
6	Ni de acue...	De acuerdo	En desacu...	Ni de acue...	De acuerdo									
7	De acuerdo													
8	De acuerdo													
9	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...									
10	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo									
11	De acuerdo													
12	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo									
13	De acuerdo	Muy de ac...	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...									
14	En desacu...	Ni de acue...	Muy en de...	En desacu...	En desacu...									
15	De acuerdo													
16	De acuerdo													
17	De acuerdo													
18	De acuerdo													
19	De acuerdo													
20	De acuerdo													
21	De acuerdo													
22	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo									
23	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Universidad... | 7:33 p. m. | 29/05/2021

\*hipotesis.sav CORRELACION.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	XPROM	Númérico	3	0	INFRAESTRUCTURA BASICA	(1) Muy en...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	IDENF	Númérico	3	0	IDENTIFICACION DEL ESPACIO	(1) Muy en...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	DISTR	Númérico	3	0	DISTRIBUCION DE AMBIENTE	(1) Muy en...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	EQMOV	Númérico	3	0	EQUIPOS Y MOVILIARIO	(1) Muy en...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	YPRM	Númérico	3	0	CALIDAD DE SERVICIO	(1) Muy en...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Universidad... | 7:34 p. m. | 29/05/2021

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5237 días.

```
GET
FILE='C:\Users\Administrador\Desktop\TODO DOCUMENTO A 2020\TODOS\ASESORADOS DE TESIS\TESIS VENTA\BARRENCHEA CIVIL 5\hipotesis.sav COR
RELACION.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES*FROM YPCOM
/PRINT=NO*TAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
```

**Correlaciones**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Administrador\Desktop\TODO DOCUMENTO A 2020\TODOS\ASESORADOS DE TESIS\TESIS VENTA\BARRENCHEA CIVIL 5\hipotesis.s

		INFRAESTRU CTURA BASICA	CALIDAD DE SERVICIO
INFRAESTRUCTURA BASICA	Correlación de Pearson	1	,292 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	260	260
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,292 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	260	260

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicoide.ON | H: 504, W: 864 pt | 7:29 p. m. | 29/08/2021

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Tablas Cruzadas**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INFRAESTRUCTURA BASICA* CALIDAD DE SERVICIO	260	100,0%	0	0,0%	260	100,0%

**Tabla cruzada INFRAESTRUCTURA BASICA\* CALIDAD DE SERVICIO**

Recuentos

Recuento		CALIDAD DE SERVICIO				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Muy de acuerdo	
			En desacuerdo	De acuerdo		
INFRAESTRUCTURA BASICA	En desacuerdo	1	0	0	0	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	48	0	49
	De acuerdo	0	0	211	1	212
Total		1	1	257	1	260

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	264,761 <sup>**</sup>	5	,000

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicoide.ON | H: 504, W: 864 pt | 7:30 p. m. | 29/08/2021

