



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una
institución educativa de San Benito, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Morales Plasencia, Luis Antonio (orcid.org/0000-0001-9596-4555)

ASESORA:

Dra. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (orcid.org/0000-0002-3268-4414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios,

Por su bondad y misericordia,
por guiar mis pasos, por darme
salud, consuelo en mis días
difíciles y esperanza para
concluir mis metas.

A mi madre,

Por apoyarme y animarme
a seguir adelante, por sus
palabras de aliento y por sus
bellos consejos.

Luis

Agradecimiento

Mi eterna gratitud a la Universidad César Vallejo, a mis asesores y a los docentes de la Escuela de Posgrado, que nutrieron mis conocimientos y habilidades durante la formación académica.

Al directivo y estudiantes de la Institución Educativa “San Benito”, por su disposición, tiempo y ayuda desinteresada para llevar a cabo la aplicación de este estudio.

Luis

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.	v
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Población muestral	17.
Tabla 2 : Correlación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022.....	21.
Tabla 3: Correlación de la dimensión reputación de la institución y calidad de la infraestructura, en una institución educativa de San Benito, 2022	22.
Tabla 4: Correlación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022	23.
Tabla 5: Correlación de la dimensión calidad del servicio administrativo y el resultado del servicio, en una institución educativa de San Benito, 2022.....	24.

Resumen

Esta investigación determinó la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022. El diseño de investigación fue no experimental, tipo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 16 estudiantes del cuarto grado de educación secundaria. La técnica empleada fue la encuesta y para la recolección de datos se aplicó el cuestionario, obteniendo una confiabilidad de 0.915. Para el procesamiento de la información se usó el Software estadístico SPSS V25. Se concluye a través de los resultados que la correlación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022, es de $r= 0.386$ según la correlación de Pearson, siendo la misma positiva baja, se rechaza la hipótesis nula.

En el primer objetivo se tiene, una correlación de $r=0.386$, para el segundo objetivo específico, $r=0.377$, correlación moderada baja y para el tercer objetivo específico, $r=0.605$, que según el baremo de Pearson es positiva moderada. Asimismo, las dimensiones con mayor correlación es reputación de la institución y calidad de la infraestructura, donde los encuestados tiene la percepción de casi siempre, en un 81.25%.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, involucramiento, docente, estudiante.

Abstract

This research determined the relationship between the quality of the educational service and student satisfaction in an educational institution in San Benito, 2022. The research design was non-experimental, correlational, cross-sectional. The sample consisted of 16 students in the fourth grade of secondary education. The technique used was the survey and for data collection the questionnaire was applied, obtaining a reliability of 0.915. For information processing, the statistical software SPSS V25 was used. It is concluded through the results that the correlation between the quality of educational service and student satisfaction in an educational institution of San Benito, 2022, is $r=0.386$ according to Pearson correlation, being the same low positive, the hypothesis is rejected null.

In the first objective there is a correlation of $r=0.386$, for the second specific objective, $r=0.377$, low moderate correlation and for the third specific objective, $r=0.605$, which according to the Pearson scale is moderate positive. Likewise, the dimensions with the highest correlation are the reputation of the institution and the quality of the infrastructure, where the respondents have the perception of almost always, in 81.25%.

Keywords: Quality, service, satisfaction, involvement, teacher, student.

I.- INTRODUCCIÓN

La preocupación por una mejora en los servicios educativos está direccionados a la calidad y nace en el siglo XVI. En los tiempos contemporáneos, se otorga especial importancia a la educación y por sobre todo a su excelencia; en ese sentido, la UNESCO considera y promueve el acceso a una buena educación como derecho humano (Pigozzi, 2004).

En Nicaragua, en un estudio con relación a gestión de la eficiencia en la educación, Medrano (2021) encontró que existen limitaciones marcadas que tienen que ver con el perfeccionamiento curricular, así como, con el talento humano, la eficiencia administrativa y financiera, y, finalmente, con la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje; también, el autor considera que no hay una cultura de servicio, lo que repercute en una baja calidad educativa.

Pérez (2018), manifiesta que a partir de 1991, se consagró en la Constitución Política de Colombia, a la educación, como un derecho y un servicio público obligatorio; a partir de ese momento se ha buscado, tanto cobertura como calidad en la educación, así como diferentes propuestas y estrategias presentadas por el gobierno en cuanto a la cobertura y calidad, frente a la formación de los docentes y directivos en el sector oficial, de acuerdo con el cumplimiento de índices de calidad en las instituciones educativas.

Con relación a la satisfacción estudiantil, en un estudio de tipo correlacional efectuado en colegios adventistas de Colombia, se demostró que la percepción de la imagen de una institución educativa está en relación directa con la satisfacción del estudiante (Pereira, 2021).

En nuestro país, la satisfacción de los estudiantes está sujeta a aspectos de índole social, personal y profesional, relacionados al desempeño del docente, a su vocación en el trabajo pedagógico y en la atención al estudiante; así como, a valores específicos tales como imparcialidad, puntualidad, justicia y en aspectos relacionados con la comunicación asertiva con el estudiante, criterios que deben mejorarse para una satisfacción adecuada, (Raqui, 2018). Los estudios y mediciones sobre el tema de la calidad de la educación se efectuaron en base a las

evaluaciones nacionales de rendimiento académico escolar ejecutadas por el Ministerio de Educación.

Los resultados indican que el rendimiento del estudiante tiene relación directa con el contexto familiar y con mayor incidencia en la etapa de educación primaria; aspectos tales como, alimentación, atención y cuidado familiar, influyen en la capacidad de logro de los aprendizajes del estudiante. En secundaria, hay muy poca incidencia de éstos factores, por lo que el rendimiento escolar depende más del aspecto personal (Elliot, 2017).

La Región Cusco, en el campo de educación superior, se pudo apreciar cierto malestar en los estudiantes de diferentes centro de estudios, quienes manifiestan que el servicio no es el adecuado, lo que es una debilidad para la institución, por lo que el autor recomienda que se debe implementar estrategias para revertir la percepción del estudiante; caso contrario, la institución se vería afectada y la deserción se incrementaría perjudicando la credibilidad de la institución, por lo que es necesario para mejorar se tienen que analizar y comprender la relación de la calidad de la oferta educativa respecto a la satisfacción de los estudiantes (Candía, 2018).

De acuerdo a un trabajo realizado en la Universidad Nacional de Cajamarca sobre la afectación del clima institucional, se determinó que existe poca colaboración en acciones programadas por la institución, tales como proyectos, conferencias, etc. En consecuencia, el clima de la institución afecta a la satisfacción de los alumnos, en tal sentido se debe observar y analizar los factores fundamentales con la finalidad de mejorar (Marinero, 2016).

En una institución educativa del distrito de San Benito, se percibe un descontento y en muchos casos se reciben quejas de insatisfacción por parte de los estudiantes, lo que hace suponer que el servicio educativo es deficiente e inadecuado, lo que genera impuncias en la credibilidad y el posicionamiento de la Institución, en consecuencia, si la calidad del servicio educativo que está brindando una institución educativa del distrito de San Benito, es deficiente, se ve reflejado en la satisfacción de sus estudiantes, afectando en la captación de alumnos en el proceso de matrícula y posteriormente en la deserción escolar.

Por consiguiente, la presente investigación está direccionada en analizar la relación entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, por lo que se origina la pregunta siguiente: ¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022?

En el estudio se analizó aspectos relacionados a las dos variables: ¿Se relaciona la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa en San Benito, 2022?, ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022?, ¿Se relaciona la calidad del servicio administrativo y los resultados de servicio en una institución educativa de San Benito, 2022?

Este trabajo, tiene valor teórico, por el motivo que es importante analizar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes, tomando en consideración indagar sobre la calidad del servicio educativo, la satisfacción estudiantil, sus dimensiones e implicancias en el campo de la educación. Asimismo, la investigación aporta valor a la literatura científica y especializada, analizando las teorías referidas a las variables y sistematizándolas en una propuesta, que permitirá enriquecer los estudios posteriores. También se justifica por su conveniencia, porque los resultados permiten al directivo identificar debilidades y fortalezas respecto a las dimensiones de estudio, en tanto ofrece la posibilidad de mejorar para alcanzar la excelencia. La importancia del presente estudios se hace presente al comparar el nivel de relación de las dimensiones con trabajos previos, así como comprobar las hipótesis planteadas. Su valor también radica en que aporta información relevante y oportuna, debido a que en la actualidad pugna la competencia en cuanto al posicionamiento y liderazgo en el mercado, ya que existen otras instituciones educativas cercanas con fortalezas explícitas, por lo que con la información obtenida en el presente trabajo permitirá la toma de decisiones para mejorar la eficiencia y eficacia en la educación y por ende la satisfacción del estudiante.

Después de la manifestado, es pertinente abordar el estudio de los objetivos de la investigación, siendo el principal: determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de San Benito, 2022". Y con la concurrencia de los siguientes objetivos específicos:

i) Analizar la relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022. ii) Analizar la relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022. iii) Analizar la relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del servicio en una institución educativa de San Benito, 2022. Asimismo, se ha formulado la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito 2022. Del mismo modo se tiene las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022. Existe relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022. Existe relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del servicio, en una institución educativa de San Benito, 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Diversos estudios han demostrado la relación que existe entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, encontrando a nivel internacional a Torres, (2018) en un estudio sobre el clima escolar y satisfacción estudiantil en estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas de Veracruz, México, el objetivo fue investigar si existe relación entre el clima escolar y el nivel de satisfacción de los estudiantes, con una muestra de 340 estudiantes, para el recojo de información se empleó el cuestionario, investigación de tipo correlacional, se utilizó la prueba estadística de Pearson. Se concluye que la satisfacción del estudiante tiene relación con el clima escolar, con un grado de significancia de $r=0.747$, donde los estudiantes del nivel secundario, reflejan un nivel de percepción alto, y los estudiantes de preparatoria manifestaron un nivel poco satisfecho y satisfecho en relación a satisfacción estudiantil.

En México, se evaluó la calidad educativa mediante la satisfacción del estudiante, Sandoval, (2020) en un trabajo de tipo no experimental de corte transversal, cuantitativo, recolectándose los datos a través de un instrumento con escala tipo Likert, la fiabilidad se comprobó con el Coeficiente Alpha de Cronbach, con una muestra de 365 estudiantes, el autor concluye que hay diferencias entre divisiones académicas y entre programas educativos.

En una investigación sobre Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility; Napitupulo et al. (2018); se plantearon como objetivo determinar cuál es el grado en que la calidad de servicio influye en la variable satisfacción. De tipo cuantitativa, descriptivo y correlacional; emplearon un cuestionario como instrumento, la muestra fue de 89 estudiantes de la universidad. En los resultados obtuvieron 0.725 en la correlación de las variables, lo que viene hacer una correlación positiva y fuerte. Concluyeron que, el nivel de calidad de servicio referido a las instalaciones del campus todavía se encuentra por debajo de los parámetros aceptables por el cliente.

Mancilla et al. (2019), en una publicación sobre satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, se plantearon como objetivo correlacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación en la universidad de Ixtlahuaca. De tipo no experimental, cuantitativa, correlacional; la muestra lo conformaron 1880 estudiante, en los resultados obtuvieron que p valor

= 0.25808 >0.05, concluyeron que, no hay una relación significativa entre las variables: satisfacción del estudiante y el índice de retención.

En el Ecuador, Briones (2020), desarrolló un estudio sobre la incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en procesos de gestión educativa, la presente investigación plantea el objetivo principal determinar los elementos que incurren en la calidad Educativa a través del análisis de los patrones de desempeño docente, se trabajó con una muestra de 69 encuestados, como instrumento el cuestionario, de tipo correlacional, metodología cualitativa y cuantitativa, se concluye que los docentes encuestados cumplen al 100% sus actividades planificadas, el 45% de los docentes manifiestan preocupación por el nivel económico de los alumnos, respecto a los padres se observa que el 79% evidencian preocupación por el proceso educativo, el 77% indican que por falta de recursos no logran adquirir los materiales oportunamente, indicadores que revelan las debilidades en algunos sectores para lograr una calidad del servicio educativo.

En nuestro país, existen importantes trabajos de investigación, por citar a Díaz, (2020), quien desarrollo un estudio para analizar la dirección de gestión y calidad delos servicios educativos en San Juan de Lurigancho, Lima. Su fin fue establecer la relación entre la gestión y la calidad del servicio educativo en la IE- Toribio de Luzuriaga y Mejía. El diseño correlacional transversal, de enfoque cuantitativo, tipo básico. Se trabajó con dos variables, Gestión directiva y calidad del servicio. La población es de 157 familias estudiantiles. Se utilizaron técnicas de encuesta y cuestionarios como herramientas de recojo de información. Los resultados de la encuesta muestran que el valor de p calculado es 0,000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,291, llegando finalmente a establecer una relación positiva entre las variables.

Fernández & Torres, (2019), ejecutaron la indagación cuantitativa sobre la percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicochea” Cajamarca, 2019. El objetivo en el estudio fue establecer la correlación de la calidad percibida y la satisfacción con los servicios educativos para estudiantes de séptimo grado. hermano Victorino Elorz Goicochea en 2019. De tipo no experimental descriptivo. Diseño correlacional de corte trasversal, de enfoque cuantitativo. 62 alumnos conformaron la población y la muestra en sus seis carreras profesionales, con estudiantes de ambos sexos, para la recolección de muestra, se emplearon

instrumentos validados los mismos que fueron analizados, a través del Alfa de Cronbach, arrojando resultados muy confiables, siendo éstos aceptables con un nivel alto en la especialidad de comunicación, con el siguiente resultado (satisfacción=0.986 y calidad= 0.927), en las demás carreras un poco más ligeros, como es el caso de informática y computación (Satisfacción= 0.927 y Calidad= 0.908), concluyen, afirmando la correlación significativa en el estudio.

Espinoza, (2019), realiza su investigación sobre el clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo. - El trabajo actual es de diseño correlacional trasversal, de enfoque cuantitativo, el objetivo fue establecer una relación en las variables de estudio, para lograr el propósito se encuetaron a 671 estudiantes, los mismo que fueron la muestra, los resultados pasaron por el análisis estadístico de la prueba de correlación de Spearman. Concluyendo que hay una correlación de nivel medio positivo entre las variables de estudio, por otro lado se pudo observar que un elevado número de estudiantes manifiestan estar contentos y satisfechos con el servicio educativo que imparte la institución educativa, pero, donde hay debilidades es en la parte administrativa.

Andrade, (2019), realiza una investigación denominada aplicación del taller dirección efectiva para mejorar la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019".El estudio tiene el propósito de establecer el beneficio con la aplicación de cursos de gestión eficaz en la calidad de los servicios educativos del Colegio José Sotomayor, Quevedo – 2019. Investigación de tipo cuantitativa – diseño pre- experimental, con 10 docentes como muestra, se empleó para recolectar información una encuesta tipo Likert. Se empleó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los cuestionarios, en la presente investigación se trabajó una prueba piloto con un nivel satisfactorio de un 0.877 de valoración.

En los resultados arrojaron que el 70% de los profesores presentaban un nivel intermedio antes de aplicar las estrategias de los seminarios y 30% de manera satisfactoria en su nivel académico; luego de aplicar las charlas de gestión eficaz, los resultados se incrementaron al 90% de profesores presentan nivel satisfactorio respecto a calidad del servicio. Concluyéndose que a través de la difusión, implementación y aplicación de los seminarios de gestión eficaz se obtuvieron resultados muy positivos que incrementaron el rendimiento educativo en la institución y de esta manera se mejoraron las relaciones inter e intra-personales de los trabajadores maestros de la institución educativa, se mejora considerablemente

en clima en el trabajo y por consiguiente el desempeño laboral.

Nieto & Valdivia, (2018), su estudio fue correlacional sobre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en estudiantes de secundaria de la I.E. emblemática Aurelio Cárdenas la Unión 2018". El objetivo fue el estudio de la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos, participaron 600 alumnos en la muestra. Del análisis nos permitió conocer situaciones importantes: Se percibe una estrecha relación, pero significativa en torno a las variables de estudio en los educandos nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene $r = 0,810$ (correlación alta) y el valor de $p = 0,000$.

Por lo que el autor del trabajo nos ilustra que la cultura organizacional, la misma que está enfocada en una eficiente administración, con participación del equipo directivo, un trabajo en equipo, es la que determina que exista satisfacción en los estudiantes, aspectos muy importantes a tomar en consideración en posteriores trabajos de investigación, para mejorar y aprovechar las fortalezas de una institución en el proceso educativo.

Soto, (2020), realiza un trabajo sobre educación virtual y satisfacción de estudiantes. Diseño correlacional de corte transversal, de enfoque cuantitativo. Población y muestra 45 estudiantes del 5° año. Con el propósito de establecer la correlación de la educación virtual y la satisfacción de las estudiantes de 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, analizando en contexto situacional en se está viviendo es necesario tomar en cuenta y examinar si las disposiciones adoptadas por nuestros gobernantes y específicamente en el MINEDU tienen algún efecto de repercusión en los alumnos. De allí que se puede formular cuestionamientos, por ejemplo: La educación digital, ¿tiene efectos en la satisfacción de estudiantes del quinto grado de la I.E. Santa Rosa?, 30 ítems forman parte del cuestionario que como instrumento se empleó, el mismo que fue aplicado por cada variable de estudio, fue válido por expertos. Concluyéndose que la enseñanza virtual tiene relación estrecha con la satisfacción de estudiantes de la I.E. Santa Rosa, con $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.994. Considerando que los alumnos de la I.E. manejan de manera eficiente las herramientas virtuales en su conjunto, los resultados nos indican la existencia de satisfacción estudiantil en la casa de estudios.

Es importante manifestar el estudio cuantitativo correlacional de Amaro, (2021) donde su objetivo principal fue establecer la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. con una muestra de 336 alumnos, utilizó el cuestionario como instrumento. Asimismo, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.914, significancia 0.000 menor a 0.05, es una relación significativa, finaliza manifestando que existe una correlación perfecta, lo que podría entenderse en su interpretación que el alumno está sujeto a experiencias, impulsos y estímulos.

Asimismo, es pertinente citar a Rodríguez (2020), en su estudio sobre calidad del servicio y satisfacción estudiantil, de tipo correlacional, tipo básica de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, muestra de 137 escolares, se utilizó el cuestionario, arrojando como resultado correlación positiva, según el coeficiente de correlación de "Rho de Spearman" es igual a, 803 puntos.

A nivel local tenemos importantes trabajos que mencionar Díaz & Saldaña (2019), en su estudio sobre la calidad de servicio educativo. - El estudio se centra en apreciar los estándares de calidad de la I.E.P "La Católica" de Cajamarca en el año 2019. Diseño correlacional, de tipo descriptivo, porque solo midió, recogió y proceso de manera independiente la información de ambas variables de estudio, de tipo no experimental – transversal. Se muestrearon a 248 escolares de educación secundaria, con una muestra por conveniencia no probabilística, la misma que lo conforman 34 alumnos del cuarto grado de la institución, empleándose a la encuesta como técnica con un cuestionario como instrumento, se utilizó el software IBM (SPSS) versión 24.0. Finalmente, el autor manifiesta que el nivel de calidad es el apropiado, esto por la razón de la permanente comunicación a los padres de familia de los eventos programados, también se observa un nivel alto de empatía, debido a que los docentes están siempre dispuestos a absolver sus consultas de manera oportuna y eficiente en atención preferencial a los estudiantes.

Cáceda (2020), desarrollo un estudio sobre aplicación de normas inherentes a infraestructura educativa y calidad de servicio educativo, con el propósito general de analizar la correlación entre la atención de disposiciones legales respecto a infraestructura educativa y como la segunda variable a la calidad de servicio educativo. Con un tipo básico, descriptivo correlacional, diseño no-experimental transversal y enfoque cuantitativo. Se encuestó a un total de 97 profesores de

instituciones del distrito de Chota – Cajamarca, los mismos que conforman la muestra, se empleó dos cuestionarios aplicados a los profesores, confiabilidad de 0.834 en Alfa de Cronbach, el autor concluye que la relación es media entre la primera variada con relación a la segunda variable.

Para una mayor consistencia de tipo teórica que aporte significativamente al trabajo de investigación, se revisaron diversas fuentes. Es por ello muy significativo conceptualizar las definiciones de las variables de estudio, en consecuencia, es necesario comprender las definiciones de la calidad del servicio educativo, tomando en consideración a autores e instituciones reconocidas, como, por ejemplo; la Real Academia Española (2018), señala calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (...). En sentido absoluto, buena calidad, superioridad... importancia o gravedad de alguna cosa” (p.43), dando a entender que se diferencia en algún aspecto, el mismo que más adelante le brinda valor de bueno, muy bueno o excelente o en su defecto medio, regular o bajo. Por otro lado (Santillana,1975) sostiene que, en los tiempos modernos, una sociedad desarrollada se caracteriza fundamentalmente por el desempeño de las unidades e instituciones que la componen, políticas educativas, económicas y científicas, etc. Este desarrollo está condicionado en gran medida por el sistema educativo, con la responsabilidad que asume en la preparación de los futuros profesionales y ciudadanos. Evaluar el trabajo de calidad en educación y mejorar su eficacia es una prioridad para todos los países.

Por otro lado autores como, Camisón et al., (2006), manifiestan que mirando a la calidad desde un punto de excelencia se podría afirmar que calidad es percibida como calidad absoluta (producto), y en ese sentido se busca marcar patrones de calidad en el diseño, en busca de un comportamiento sobresaliente; con nociones que se exponen: i) La calidad como producto y proceso, es considerado al conjunto de cualidades propias que lo hacen muy aceptable para cliente, en consecuencia, el cliente puede tener diferencias en los tipos de calidad de acuerdo a su percepción, ii) Como proceso, son la gama de actividades relacionadas con procesar y llegar al producto final después de haber pasado por la transformación del mismo. (p.148), dicho de otra manera, es una secuencia de actividades

destinadas a proporcionar valor agregado sobre un determinado insumo, con el fin de lograr un resultado estratégicamente interesante, generalmente referido al cumplimiento de los requisitos de un determinado insumo (empleados, administradores, etc). Por lo tanto, parte del proceso de aseguramiento establece que todo proceso que se desarrolle en una institución, éstos deben planificarse, documentarse e implementarse siempre bajo control para asegurar que el proceso termine satisfactoriamente generando un valor final, iii) Calidad es objetiva y subjetiva, la calidad como excelencia corresponde a la dimensión objetiva según el autor, del otro lado tomando como referencia a la satisfacción nos estamos refiriendo a la subjetividad de la calidad, iv) Calidad estática y calidad dinámica, el primer término hace mención a lo fijo y estacionario, el segundo concepto, en cambio, es un concepto dinámico con constante evolución, ya que depende de muchos elementos los que están sujetos a gustos y motivos de los consumidores. v) Calidad absoluta y calidad relativa, absoluta cuando ésta, se refleja a partir de las necesidades de los clientes, por otro lado, la relatividad de la calidad puede significar diferentes objetos para diferentes clientes, por lo que se puede decir que este concepto hace mención a la percepción que puede tener el cliente, dependiendo de sus necesidades y expectativas, vi) Calidad interna y calidad externa, cuando nos referimos a la parte interna se hace mención a la eficacia y eficiencia al interior, con la intención de conseguir se cumplan las especificaciones del proceso y reducir los costos de producción, en cambio la calidad externa hace referencia al entorno competitivo del mercado.

Sobre las características del servicio educativo, según Vásquez (2014), nos manifiesta que el servicio educativo tiene ciertas características diferentes a los productos y estas son: i) Heterogeneidad o Variabilidad, se refiere a que los servicios nunca serán iguales, porque se dan en realidades distintas de tiempo, espacio incluso puede influir el estado de ánimo de las personas ya sea del emisor o receptor, esto puede hacer variar el mensaje, ii) Inseparabilidad, hace mención al servicio que se brinda y se recibe, ambos son simultáneos en razón al objeto y objetivo, iii) Perecibilidad, por ser simultáneos dejan de ser importantes sino se aplican en el tiempo y espacio necesarios, no se deben guardar porque caerían en desuso, iv) Ausencia de Propiedad, los adquirientes del servicio tienen el derecho de: usar, acceder o alquilar algo, pero no su propiedad.

Sobre las dimensiones de la competencia calidad del servicio educativo, podemos manifestar que la reputación de la institución, es importante para el posicionamiento de la I.E. en el mercado laboral, permite el prestigio y brinda seguridad y garantía como líder en el mercado, se logra con una misión y visión definida, con el cultivo de valores y por sobre todo con docentes emprendedores y comprometidos en sus labores pedagógicas, para apoyar de manera idónea el concepto de la competencia calidad del servicio educativo, nos apoyamos en connotados autores, con relación a los indicadores, Capriotti (2012), manifiesta que la que la imagen institucional, está determinada por la percepción del público, sobre una determinada marca, institución, empresa, producto o servicio, así mismo Agamben (2004), nos dice que las experiencias son percepciones, sobre los valores y principios organizacionales, Morales, (2005), hace mención al acervo consuetudinario de una población y su influencia en los principios orientadores de interpretación de la realidad y decisiones que puedan tomar para solucionar los problemas.

Por otro lado, sobre la calidad del servicio docente Araya (2002), moviliza una serie de criterios para determinar la calidad del servicio docente, entendiéndose que la calidad del servicio docente está supeditada a factores externos e internos y no exclusivamente a la formación del docente, asimismo con relación a la dimensión de la calidad del servicio administrativo, Palominos et al., (2015). Desde otra perspectiva manifiesta que se refiere a los productos propios del área que presta la institución, de conformidad a lo establecido en la normatividad, así como de su reglamento interno, para alcanzar metas y objetivos propuestos, estos servicios aseguran el buen funcionamiento de la institución.

Adicionalmente, es importante agregar los componentes de la calidad educativa, por lo que autores de la talla de Díaz (2010), manifiestan que existen dos tipos de componentes: Los indicadores, que nos permiten apreciar en si a la calidad como consecuencia y nos brindan el perfil de calidad de una institución, y los predictores, que permiten que las instituciones educativas para lograr estándares permitidos y reconocidos es necesario alcanzar ciertos niveles, los mismo que hacen posible resaltar efectos deseados, los que permiten involucrar a docentes, personal administrativo, estudiantes, materiales y recursos educativos, tales como: i) Recursos materiales: Es posible que instalaciones y medios en buen estado,

permitirán una mejora significativa en los procesos pedagógicos con los estudiantes, así como propiciarían un clima saludable en el trabajo, podemos citar entre los recursos al mobiliario, biblioteca, edificaciones, ambientes de innovación, recreación, ii) Personal docente, es fundamental el aporte profesional de los docentes para el desarrollo integral de la institución, el aporte a la formación de los estudiantes y la proyección comunal, por ser éstos los líderes pedagógicos que acompañan en todo el proceso pedagógico, iii) Personal directivo, la calidad educativa en una institución está direccionada por la gestión y el compromiso del director, la administración juega un papel importantísimo en el logro de los objetivos y por sobre todo en las coordinaciones, trabajo en equipo y soporte emocional, por lo que la parte emocional es fundamental para generar un ambiente saludable en el centro de trabajo, de ahí que las habilidades directivas son básicas para lograr convertir a una institución educativa, en una institución moderna e inteligente.

Respecto a las teorías relacionadas a la calidad del servicio educativo, esta investigación asume como corriente a la teoría de la motivación de Frederick Herzberg, ésta teoría nos explica la correlación que existe entre factores, tenemos por un lado los que generan satisfacción y otros que provocan insatisfacción, por lo que la teoría de Frederick, nos habla de factores preventivos, tales como: monitoreos y supervisiones, honorarios y condiciones ambientales, relaciones inter e intrapersonales, las mismas que procuran minimizar la insatisfacción, hay otros factores, los llamados emocionales, que son los que efectivamente producen satisfacción, tales como premios e incentivos, logros alcanzados, trabajadores autónomos y responsables, superación y meritocracia en el trabajo, por lo que solo si abra satisfacción y motivación si ambos factores funcionan adecuadamente. Por su parte V. Vroom, defensor de la teoría de las expectativas, hace mención a los elementos que redundan en la estimulación y los efectos que podrían generar en los trabajadores, por lo que para un desempeño óptimo deben interrelacionarse las tres variables que plantea el autor : la capacitación, la motivación y la percepción del rol, donde la primera variable está supeditada a la recompensa, de esta manera la motivación se convierte en esfuerzo para lograr metas, mientras más es la recompensa mayor es la probabilidad de alcanzar metas y objetivos. Además si tomamos en consideración las otras dos variables, la percepción capacitación del rol, ambas combinadas, generan un excelente desempeño, cumpliendo metas y

objetivos propuestos, lo contrario se observa al agregar un bajo valor de las variables, como resultado se obtiene un declive en el enfoque planteado. A su turno Edwin Locke, en la teoría del establecimiento, nos dice que una meta es la visión de la percepción que un ser humano puede tener hacia la realización, es ésta perspectiva la teoría del establecimiento de metas, donde se resalta la motivación, en un trabajo quien tiene metas definidas tienen un excelente desempeño de aquel que aún no tiene sus metas bien definidas, se puede manifestar que las metas deben tener un grado de dificultad para que sean motivadoras, donde las metas más difíciles, requieren incrementar la motivación, la estimulación, la persistencia, con mucho más tiempo a fin de alcanzar la meta, se recomienda que haya retroalimentación.

A efectos de profundizar con la variable Satisfacción estudiantil, en el presente trabajo de investigación, se conceptualiza satisfacción y según lo prescrito por la Real Academia española tenemos que, hace mención al termino satisfacción como la acción y efecto de satisfacerse, es decir, estar conforme con lo esperado o con lo que se espera recibir. Reforzando, Kotler (2001), manifiesta que la satisfacción es el sentimiento de felicidad o decepción que experimenta una persona cuando compara el desempeño (o resultados) percibido de un producto con sus expectativas, (p. 36), en un estudiante la satisfacción se puede entender como un accionar por entender una necesidad, está en concordancia a la calidad del servicio que brinda, específicamente el servicio educativo, quizá es el motivo por lo que la educación superior universitaria está orientada al logro de la acreditación de la calidad, por lo que la satisfacción es una variable dependiente que se debe tomar en cuenta porque a la calidad de la educación le permite valorar, por el hecho de resaltar la validez e importancia de aspectos académicos y administrativos, por lo que un estudiante satisfecho, es un claro indicativo de la valoración que tiene la institución, es comprender la calidad educativa que se imparte por los docentes a sus estudiantes, la satisfacción da a conocer la eficiencia en la parte administrativa y pedagógica con la que cuenta la institución educativa, lo que le permite consolidarse en el mercado.

Con ánimos de desarrollar el presente trabajo de investigación, se hicieron conceptualizaciones de las dimensiones de la variable dependiente satisfacción estudiantil, en tal sentido Vexler (2005), nos dice respecto a la calidad de

infraestructura que el ambiente es elemental para el proceso de transmisión de conocimientos en los alumnos, por lo que instituciones con ambientes equipados de acuerdo a sus necesidades, hacen que el aprendizaje sea viable; la infraestructura de acorde a la modernidad, con ambientes de confort, laboratorios, mobiliario, zonas de esparcimiento permiten el aprendizaje significativo, la infraestructura responde a los criterios básicos de la educación, en consecuencia los aspectos favorables en cuanto a infraestructura y equipamiento ayudan a optimizar el servicio educativo y por ende en la calidad de la educación, en el mismo orden de ideas, Díaz (2010), sobre el involucramiento del usuario manifiesta que los estudiantes juegan un rol fundamental en el proceso educativo, la participación de los mismos, la identidad con la institución educativa pueden dar mayor realce o caso contrario podrían perjudicar la credibilidad de la institución, asimismo el citado autor con relación a los resultados del servicio manifiesta que son el producto o el resultado de los objetivos y metas de la institución, afirma que es importante hacer el análisis de los resultados al término de un proceso, para cerciorarse si al incorporar conocimientos, destrezas y habilidades cognitivas, éstas han logrado un desarrollo personal íntegro y por ende estudiantes satisfechos.

III METODOLOGÍA.

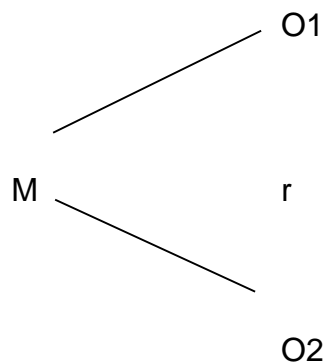
3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El trabajo desarrolla un tipo básico porque solo busca aumentar y ahondar los conocimientos científicos con relación a un tema concreto, Carrasco (2006), como es la correlación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en una I.E. de San Benito, 2022.

Diseño de investigación

Nuestra investigación utilizó un diseño descriptivo correlacional, solo centra su estudio en el análisis, Carrasco (2006).



Interpretando:

O1, variable independiente

O2, variable dependiente

r = relación entre las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización.

Definición conceptual: Calidad del servicio educativo.

Involucra a la satisfacción del cliente, la misma que se alcanza al sobrepasar sus expectativas, percepciones o deseos, Palominos et al., (2015).

Satisfacción estudiantil, viene hacer el cotejo entre las expectativas de los alumnos y los resultados logrados, en su proceso de aprender, Zambrano (2016).

Definición operacional

Se trabajó con un cuestionario de 24 ítems, concernientes a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en sus seis dimensiones: reputación de la institución, calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo, calidad de la infraestructura, involucramiento del usuario y resultados del servicio, lo que nos permitirá obtener la correlación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una I.E. de San Benito, 2022.

Indicadores: 24 preguntas.

Escala de medición: Nominal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

Para la investigación, se ha considerado una población integrada de 80 alumnos de una institución educativa pública del distrito de San Benito, en la provincia de Contumazá, 2022.

Tabla 1

Población muestral.

Años de estudios	Número de estudiantes	Observación
Primer año	17 estudiantes	

Segundo año	16 estudiantes	
Tercer año	16 estudiantes	
Cuarto año	16 estudiantes	muestra
Quinto año	15 estudiantes	
Total	80 estudiantes	

Nota: Elaboración propia, estudiantes según año de estudios.

Muestra y muestreo, Salkind, (1997), citado por Palomino, et al., (2015), manifiesta que la muestra es el subconjunto de la población se le denomina muestra, la misma que tiene características muy similares al conjunto de la población, en nuestro estudio estuvo conformada por 16 alumnos de la sección del 4to grado, se tomó en consideración un muestreo de tipo no probalístico por conveniencia, donde la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, lo que permite elegir de manera arbitraria cuantos participantes puede haber en el estudio, Hernández (2020).

Unidad de análisis.

Según Sampiere (2003), la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos, en el presente trabajo de investigación, la unidad de análisis es un estudiante de una institución educativa del distrito de San Benito, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se trabajó con la encuesta, la misma que fue dirigida a 16 estudiantes del 4to grado de la I.E. "San Benito", con el propósito de recabar información de manera oportuna y eficiente.

Instrumentos

En el recojo de información se empleó el cuestionario, el mismo que se aplicó a la muestra (16 estudiantes) de una institución educativa del distrito de

San Benito, 2022, el cuestionario debe recoger información sobre todas las variables consideradas en la investigación, es recomendable que se elabore con criterios de calidad como la fiabilidad y validez, García et al., (2006).

Validez y confiabilidad del instrumento

En el presente trabajo de investigación, el instrumento que se ha utilizado debe reunir ciertas características tales como la confiabilidad y validez, de tal manera que aseguren para investigaciones futuras, el instrumento utilizado, surtirá los mismos resultados, por su parte la validez nos indica que el instrumento se desarrolló de forma positiva para lograr exactitud de lo que se está midiendo.

Validez

Según, Hernández et al., (2017), la validez en términos generales, se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

A éste proceso se le denominada “Precisión”, se desarrolla con el propósito de conocer los valores de medida que indican la inexistencia de error en la medición, el inicio en la aplicación del proceso se remonta por vez primera al año 1951, dicho coeficiente fue propuesto por Cronbach, donde el coeficiente mide la correlación entre las respuestas de un cuestionario, por medio de perfil de las preguntas dadas; en la presente investigación se determinó la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, arrojando una fiabilidad del cuestionario aplicado a los alumnos del 4to grado de una institución educativa del distrito de San Benito, de 0.915 lo que significa que el instrumento aplicado es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación se desarrollaron las actividades siguientes:

- a) Identificación y análisis de la problemática real, con relación a la calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil.

- b) Codificación y examen de la información en trabajos previos relacionados a la investigación.
- c) Bosquejo de los métodos con los que se va a trabajar, nos permitió establecer la población, muestra, y muestreo. Asimismo, se estableció la técnica e instrumento para recopilar los datos.
- d) Aplicación del instrumento más eficaz respecto a la muestra, asumiendo y considerando los aspectos éticos.
- e) Obtención de la base de datos para efectuar los cotejos y comprobar la hipótesis.
- f) Utilización del software estadístico (SPSS V25), en el proceso de datos.
- g) Exposición de resultados, interpretando Tablas y discutiendo resultados.
- h) Presentación de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recogidos, mediante el cuestionario se ordenaron en tablas, luego se analizaron los datos a través de la estadística correlacional, aplicando el software estadístico SPSS V25 y se probó la hipótesis mediante la correlación de Pearson por tratarse de una relación.

3.7. Aspectos éticos.

En un estudio de indagación, debe primar el esfuerzo, el sacrificio intelectual y los resultados deben ser respetados y valorados por todo el esfuerzo que acarrea desarrollar un trabajo completo (Coronel, 2015). Asimismo, es necesario tomar en consideración lo prescrito en el Código Penal, en su Art. 219, que establece: "Toda persona que piratee los derechos de autor o parte de una obra, copie o reproduzca la obra original, o intente ocultar la copia o la identidad de otro autor modificando, ocultando o asignando la identidad de otro autor a la propiedad".

Sobre el consentimiento informado, se conservara el principio de retención y confidencialidad, que es una caución para la protección de la información personal, del mismo modo se busca que el sujeto entienda a cabalidad los

beneficios, los inconvenientes, los propósitos, los riesgos que acarrea la investigación, así como sus derechos y responsabilidades, para que el resultado de la investigación cumpla con el propósito de aportar elementos sustantivos para mejorar en los aspectos que se han trabajado.

IV. RESULTADOS

Para lograr el objetivo general del presente estudio de investigación, el mismo que se expresa en los términos, establecer la correlación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de San Benito, 2022”, se obtienen los resultados siguientes.

Tabla 2

Correlación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022.

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Inferior	Superior
Correlación de variables	.386	.140	-136	.740

Nota: Elaboración propia, los resultados obtenidos del SPSS V25

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual según se indica en la Tabla 1, muestra un grado de correlación de $r=0.386$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva baja. Este resultado podría ser reflejo a pesar de ser positivo, tiene un rasgo de característica baja, lo que podría deberse a que los encuestados no tienen una percepción clara respecto a la reputación de la institución, a la calidad del servicio educativo y a la calidad del servicio administrativo, así como a la calidad de la infraestructura, al involucramiento del usuario y al resultado del servicio, del mismo modo tendría relación con los limitados recursos publicitarios que promuevan la imagen institucional, los incentivos a sus estudiantes más destacados no se perciben, así mismo la carencia de herramientas tecnológicas, en las prácticas educativas.

Objetivo específico 1

Interpretar la relación entre la reputación de la institución educativa y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022.

Tabla 3

Correlación de la dimensión reputación de la institución y calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Inferior	Superior
Correlación de variables	.386	.140	-.136	.740

Nota: Elaboración propia, los resultados obtenidos del SPSS V25

Fue de utilidad el coeficiente de correlación de Pearson, el cual según se indica en la Tabla 2, muestra un grado de correlación de $r=0.386$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva baja. Este resultado es el reflejo de la percepción de los encuestados, con respecto a la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura, lo que podría ser consecuencia de que solo algunas veces la institución promueve la imagen de la institución, así como se brinda incentivos a los estudiantes más destacados, también se tiene que la infraestructura carece de pizarras interactivas y de proyectores multimedia que permitan el desarrollo óptimo de las labores educativas.

Correlación de la dimensión reputación de la institución y calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022.

Tabla 4

Correlación de la dimensión calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Inferior	Superior
Correlación de variables	.377	.150	-146	.735

Nota: Elaboración propia, los resultados obtenidos del SPSS V25

Para el análisis planteado en el objetivo 2 de la presente investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual según se indica en la Tabla 2, muestra un grado de correlación de $r=0.377$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva baja. Este resultado es el reflejo de la percepción de los encuestados, con respecto a la calidad del servicio docente y la relación con el involucramiento del usuario, lo que podría ser consecuencia de las constantes modificaciones del currículo nacional y actualizaciones pedagógicas, a las que no es posible la participación de manera general de todo el personal docente de la institución educativa, así como los miembros de la comunidad educativa no se involucran en su totalidad en los procesos académicos, administrativos, ni en la toma de decisiones de manera integrada.

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del servicio en una institución educativa de San Benito, 2022

Tabla 5

Correlación de la dimensión calidad del servicio administrativo y el resultado del servicio en una institución educativa de San Benito, 2022

	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Inferior	Superior
Correlación de variables	.605	.150	-157	.847

Nota: Elaboración propia, los resultados obtenidos del SPSS V25

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual según se indica en la Tabla 4, muestra un grado de correlación de $r= 0.605$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva moderada. Este resultado es el reflejo de la percepción de los encuestados, con respecto a la calidad del servicio administrativo y el resultado del servicio, lo que podría ser consecuencia de que los integrantes de la comunidad educativa desempeñan sus roles, funciones y el directivo ejerce liderazgo de manera eficiente, así como los estudiantes manifiestan que la educación impartida por los docentes de la institución educativa San Benito, satisface sus necesidades y expectativas de aprendizajes, por lo que la correlación se presente de manera satisfactoria.

V. DISCUSIÓN

En ésta sección, se mostrará la información obtenida como corolario de la investigación, analizando la correspondencia de las dos variables de estudio, calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en una Institución pública de San Benito, 2022, se destaca la correlación de las dimensiones que han tenido mayor aceptación en la percepción de los alumnos de la I.E, así mismo se analizará la influencia para arribar a los resultados obtenidos, tomando en consideración que el propósito de ésta investigación fue, analizar si existe relación entre la Calidad del servicio Educativo y la Satisfacción estudiantil, así como de los objetivos específicos.

En el presente trabajo de investigación, la intención principal, fue, analizar la relación existente entre la calidad del servicio docente y la satisfacción estudiantil, en una institución educativa de San Benito, 2022. Hecho el análisis se puede inferir de los resultados obtenidos en la Tabla 1, muestra un grado de correlación, con un grado de significancia de $r=0.386$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva baja.

En estudios previos, es importante resaltar el aporte de Amaro (2021), en su investigación sobre calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante, donde su objetivo general fue demostrar la correlación de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06 – ATE – 2021, se estableció que los resultados logrados en la investigación son eficientes. Asimismo, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.914, significancia 0.000 menor a 0.05. Concluyendo, que existe una relación significativa y perfecta entre las variables de estudio; se percibe que el alumno recibe afectación de estímulos diversos, experiencias e impulsos, lo corrobora Rodríguez (2020), quien, en un trabajo correlacional de corte transversal, analiza si existe correlación entre la calidad del servicio y satisfacción estudiantil, determinando que, es positiva, conforme a los resultados del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” que es igual a ,803 puntos.

Del mismo modo, investigadores como, Torres (2018), en un estudio sobre el clima escolar y satisfacción estudiantil en estudiantes de tercer año de

secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas de Veracruz, México, donde mediante la utilización de la prueba estadística de Pearson, concluye que la satisfacción del estudiante tiene relación con el clima escolar, con un grado de significancia de $r=0.747$, en los estudiantes del nivel secundario, siendo el nivel satisfactorio, estos parámetros son aceptables y la correlación tiene significancia. Lo que no se podría decir lo mismo es de los resultados de un estudio de investigación de Díaz (2020), quien desarrollo una tesis para analizar la dirección de gestión y calidad de los servicios educativos en San Juan de Lurigancho, Lima, con la finalidad de analizar la correlación entre la gestión y la calidad del servicio educativo en la IE- Toribio de Luzuriaga y Mejía, los resultados de la encuesta muestran que el valor de p calculado es 0,000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,291, llegando finalmente a establecer una relación positiva entre las variables; adicionalmente se muestran los resultados de Fernández & Torres, (2019), quienes ejecutaron la indagación cuantitativa sobre la percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea” Cajamarca, 2019, con el objetivo de analizar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción con los servicios educativos para alumnos de séptimo grado. hermano Victorino Elorz Goicoechea en 2019, concluyendo que el grado de significancia de $r= 0.927$, donde los estudiantes del séptimo grado, manifestaron un nivel satisfactorio.

Del análisis, del resultado, del presente trabajo de investigación donde $r=0.386$, se corrobora, que la correlación es positiva baja, ligeramente superior con los resultados de Díaz (2020), donde $r=0.291$, y, por debajo de lo que muestran los resultados de Fernández & Torres (2019), donde $r= 0.927$, correlación significativa según el baremo de Pearson, así como el estudio de Amaro (2021), que indican un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.914.- Finalmente se puede concluir que los resultados obtenidos en la presente investigación, muestran una correlación baja, por lo que se infiere la necesidad de aportar estrategias y métodos innovadores, el uso adecuado y oportuno de la herramientas tecnológicas para optimizar la calidad del servicio educativo y por consiguiente lograr la satisfacción de los estudiantes sea de un grado significativo, se puede concluir de acuerdo a lo manifestado por Amaro (2021), que para tener una relación más significativa es necesario implementar estrategias para que el estudiante se sienta conmovido por

estímulos, impulso y experiencias; recomendando implementar estrategias diversas, para conocer la conducta de la persona, así como seguir fortaleciendo las condiciones de un servicio de calidad, a través de habilidades y trabajos para fortalecer la capacidad; comprendiendo a la comunidad educativa, de esta manera de logrará alcanzar la satisfacción del estudiante Rodríguez, (2020).

Respecto a la hipótesis general de la investigación planteada: existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución de san Benito, 2022, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación.

Con relación a los objetivos específicos, se aprecia una mayor correlación en lo expresado en la Tabla 4, donde es significativa la correlación de la dimensión calidad del servicio administrativo y resultados del servicio, con una correlación de $r=0.605$, lo cual, según el baremo del coeficiente de Pearson, es positiva moderada. Estos resultados son respaldados, específicamente en la dimensión calidad del servicio administrativo, donde Campano & Flores (2018), en una investigación cuantitativa correlacional, que tiene por finalidad, determinar la relación que existe entre la gestión educativa y el servicio educativo en la institución educativa “Daniel Becerra Ocampo”, Moquegua.- Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo en la institución, lo cual se demuestra con los resultados obtenidos con el valor estadístico r de Pearson $r=0680$,

Respecto, al objetivo específico, interpretar la relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022, donde se muestra un grado de correlación de $r= 0.386$, lo cual, según el baremo del coeficiente de correlación de Pearson, es positiva baja. Estos resultados se apoyan en investigaciones de autores connotados, tales como Carranza (2021), quien manifiesta dando énfasis a la calidad de la infraestructura, que es muy importante ambientes en buen estado, los cuales permiten que los educandos logren satisfacción en el desarrollo del aprendizaje, por lo que, con infraestructura en optimo estado, permitiría mejorar la calidad educativa y se lograría incrementar la participación y el rendimiento escolar, asimismo se puede afirmar que la infraestructura, cumple función motivacional y funcional al interior

del proceso educativo escolar, igual importancia que el ambiente familiar, por consiguiente la calidad de la infraestructura mejora los estándares de la calidad educativa y genera huellas positivas en el rendimiento de los estudiantes.- Lo mencionado se ve respaldado por el Proyecto Educativo Nacional 2021, especificando dentro de su objetivo estratégico 1, se plantea la necesidad de asegurar buena infraestructura, para asegurar que los estudiantes de nuestro país tengan las mismas oportunidades para que sus aprendizajes se desarrollen de manera oportuna y óptima.- Asimismo Campana, et al., (2014) manifiesta que la infraestructura de las escuelas es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje. En ese sentido nuestro trabajo de investigación corrobora el sentido de que una buena infraestructura, es decir de acorde a las necesidades de los estudiantes, con ambientes adecuados para la inclusión, con mobiliario y equipamiento moderno que aseguren el confort de los alumnos, con la implementación de aulas de computo, donde se utilicen las herramientas y equipos tecnológicos que aseguran que la percepción de los estudiantes sea significativa, el resultado de proceso será exitoso, por lo que el resultado de la correlación para el presente caso materia de estudio arrojó positivo bajo, podría deberse, según análisis inferencial de los estudios antes mencionados que se requiere reforzar y poner énfasis en la utilización de mobiliario apropiado, y en tecnología educacional, así como en prácticas de publicidad que promuevan la imagen institucional y en el reconocimiento oportuno de los estudiantes destacados, con el propósito de incrementar la correlación entre ambas variables de estudio.

En torno a los resultados del objetivo específico, analizar la calidad del servicio docente y la dimensión involucramiento del usuario, expuestos en la Tabla 3, se aprecia una correlación de $r=0.386$, lo cual, según el baremo del coeficiente de Pearson, es positiva baja, por lo que los encuestados tienen una percepción de la correlación de las dimensiones baja, la que podría deberse a factores diversos.- Para ampliarnos sobre el involucramiento del usuario Arguedas (2010), en un trabajo publicado en la revista Iberoamérica sobre calidad, eficiencia y cambio en educación, manifiesta que el involucramiento en el proceso educativo está referido a los comportamientos y actitudes de los alumnos con relación a la institución

educativa, así como las relaciones interpersonales al interior de la I.E. y por sobre todo la pre disposición para el proceso receptivo del aprendizaje, éste involucramiento se expresa a través de un sentimiento y una conexión en la participación de las diferentes actividades programadas por la I.E., el involucramiento es efectivo se observa en el cumplimiento voluntario y amistoso de trabajos en la institución, a su vez los autores, Parrales, et al., (2013), en relación al involucramiento estudiantil, manifiestan que para un efectivo involucramiento se requiere de condiciones favorables que beneficien al proceso educativo, por citar: apoyo al logro, aspectos pedagógicos y el clima institucional. - Las afirmaciones antes mencionadas por el autor, son palpables en nuestra realidad, por lo que se puede corroborar lo manifestado con fundamentos relacionados al presente estudio, donde los estadísticos obtenidos en la correlación de las dimensiones contempladas en el análisis del objetivo específico, analiza la relación de la calidad del servicio docente y el involucramiento del estudiante, están en función a la consideración que se le brinda al estudiante, en la participación de las actividades planificadas en las diferentes experiencias de aprendizajes, así como en sus opiniones y por sobre todo porque la I.E. "San Benito", la participación es gradual respecto a los estudiantes.

VI.- CONCLUSIONES

Este estudio se propuso determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, por lo que se ha podido extraer una serie de conclusiones a partir de los resultados en la presente investigación.

- 1) A nivel general en la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de San Benito, 2022", se alcanzó un nivel satisfactorio, estableciéndose una correlación positiva baja, según la prueba de coeficiente de Pearson que arrojó 0.386, ubicándose en un nivel positivo bajo.
- 2) En atención al objetivo específico 1, Interpretar la relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022, se evidencia que el 81.25% de los encuestados tienen la percepción de casi siempre, determinándose que en un 12.50% manifiestan que es a veces, estableciéndose, según el coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.386$, ubicándose en el rango de correlación positiva baja.
- 3) Al identificar la relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022, se observa un 68.75% quienes tienen la percepción de casi siempre respecto a las dimensiones analizadas, y el 18.75% que dicen siempre, ante un 12.50% que manifiestan a veces, por lo que la relación de las dimensiones es satisfactoria, estableciéndose, según el coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.377$, ubicándose en el rango de correlación positiva baja.
- 4) Finalmente, entre las dimensiones calidad del servicio educativo y los resultados del servicio, analizando la relación entre las dimensiones, se puede concluir que es satisfactoria, ya que los resultados indican que en casi siempre en un 56.25%, y siempre en un 25%, frente a una cifra inferior del 12,50% a veces y el 6.25% casi nunca, estableciéndose, según el coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.605$, ubicándose en el rango de correlación positiva moderada.

VII.- RECOMENDACIONES

Una implicación de estos hallazgos es que tanto la Calidad del Servicio Educativo como la Satisfacción Estudiantil, se recomienda al directivo de la I.E. "San Benito", plantear estrategias innovadoras y relevantes para mejorar las dimensiones de involucramiento del usuario, la Reputación de la Institución.

A los docentes, diseñar experiencias de aprendizajes que representen la realidad del propósito educativo y que despierten en el estudiante el interés por aprender a aprender, así mismo se recomienda a directivo, docentes, estudiantes y padres de familia mejorar las relaciones interpersonales, de ésta manera se logrará una calidad del servicio educativo excelente, y en consecuencia la satisfacción del estudiante será placentera.

Una de las cuestiones desprendidas de los resultados es fortalecer la reputación de la institución, por lo que es pertinente mejorar la imagen institucional que tiene el usuario con respecto a la I.E., para lo cual se recomienda al directivo, difundir las acciones más relevantes e innovadoras que en su conjunto la institución realice, sobre todo de los estudiantes y de sus docentes como tutores, así como socializar los resultados con los docentes y padres de familia.

Para mejorar y lograr la excelencia en la dimensión Calidad del servicio docente, se recomienda al directivo establecer un cronograma de monitoreos y acompañamientos a los docentes, con la finalidad de apoyarlos en deficiencias y debilidades que tengan en el desarrollo de las experiencias de aprendizajes y de esta manera llegar a la excelencia en el proceso educativo de los estudiantes.

En atención a la dimensión de Calidad de Infraestructura, se recomienda políticas de control y mantenimiento constante para garantizar que la infraestructura se mantenga siempre en buen estado y de esta manera asegurar la excelencia y el confort de los estudiantes.

A los docentes y directivo, con relación al involucramiento del usuario, se recomienda incluir actividades lúdicas, culturales, y sociales con los estudiantes, a través de proyectos de aprendizaje y/o experiencias, con la finalidad de fortalecer la identidad del estudiante, del padre de familia y de esta manera llegar a la excelencia en el involucramiento del usuario.

Se recomienda en función a la dimensión resultados del Servicio, al directivo, docentes y padres de familia, participar de manera efectiva en las actividades propias de su entorno, el apoyo e integración de los actores educativos con la finalidad de articular estrategias alentadoras, así como a los docentes de recomienda a través de la actualización constante a mejorar sus prácticas pedagógicas con sus estudiantes, implementar la evaluación formativa y la retroalimentación con los estudiantes, para lograr la excelencia en el producto.

En la parte final, se recomienda a los padres de familia, brindar el apoyo incondicional en el proceso educativo para rescatar la educación en San Benito, y lograr en un futuro mediato la excelencia en la calidad del servicio educativo y por ende en la satisfacción estudiantil.

REFERENCIAS

- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.*
- Amaro Guzmán, C. (2021), *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE-2021.*
- Rodríguez Vidal, E. (2019), *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil de una especialidad de educación superior, año 2019.*
- Cáceda Pacheco, M. L. (2020). *Aplicación de la normatividad de la infraestructura educativa y calidad de servicio educativo en la UGEL Chota - Cajamarca 2020.*
- Cruz Chumacero, M. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de jaén, 2018.*
- Córdova Almestar, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura. Universidad Nacional de Piura.*
- Pérez Dávila, F. (2018) *Políticas educativas en Colombia: en busca de la calidad,* <https://ciencia.lasalle.edu.co/ap/vol1/iss71/9/>
- Rimarachín Cabrera, J. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad nacional de Cajamarca, 2015. Universidad Nacional de Cajamarca.*
- Díaz De La Cruz, E. (2020). *Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020.*
- Espinoza Leon, L. N. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin Luther King”, periodo 2018.*
- Fernández Urteaga, R. R., & Torres Yupanqui, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “hno. Victorino elorz goicoechea”. Cajamarca, 2019.*

- Mora Illescas, P. V. (2020). *Concepción de calidad educativa de los docentes del área de Ciencias Sociales y características sociodemográficas.*
- Camison, C. & Cruz, S. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Revista de investigación académica ISBN 10:84-205-4262-8. Vol. 1, N°1, 2006, págs.19-50. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- Nieto Diego, W. J., & Valdivia Rosales, C. R. (2019). *La cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E. Emblemática aurelio cárdenas la unión 2018.*
- Saldaña García, O. E. (2019). *Relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional de los Colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019.*
- Soto Mauricio, K. A. (2020). *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020.*
- Ojeda Dávalos, Z. K. (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año 2022. Universidad César Vallejo.
- Vintimilla Padilla, E. T., & Muñoz Castro, E. N. (2018). *Estándares de calidad de los centros infantiles del buen vivir del cantón cuenca. Cuenca 2017.*
- Mejías, A. and Martínez, D., Development of an instrument to measure student satisfaction in higher education. *Universiy Teaching*, 2009.
- Barandiaran, M., Barrenetxea, M., Cardona, A., Mijangos, J. y Olakoaga, J. (2012). Attitudes of Spanish University teaching staff to quality in education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 34(6), 647-658.
- Andrade Rivas, R. (2019). Aplicación del taller Dirección Efectiva para mejorar la Calidad del Servicio Educativo en la Escuela José Sotomayor, Quevedo. Piura 2019. Universidad César Vallejo.
- Díaz de la Cruz, E. (2020). Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la I.E. Toribio de Luzuriaga y Mejía - San Juan de Lurigancho, Lima.

Universidad César Vallejo.

Fernández Aguerre, Tabaré (2004) Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. REICE, 2(2), 43-68.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>.

Fernández Urteaga, R. & Torres Yupanqui, M. (2020). Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea". Cajamarca, 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.

Díaz Villanueva, G. & Saldaña Díaz, S. (2019). "Nivel de calidad de servicios de la I.E. privada la Católica de Cajamarca en el año 2019". Universidad Privada del Norte.

Agreda Vega, J. (2021). Percepción de directores sobre gestión educativa y calidad de los locales escolares públicos del nivel inicial, UGEL San Martín, 2021.

Saldaña Díaz, S.M.(2018). La Calidad educativa y su relacion en la sastisfacción de los estud8iantes en la I.E. Privada "La Católica" de Cajamarca en el año 2018. Universidad Privada del Norte.

Sánchez Quintero, J. Revista científica, Satisfacción en educación superior: validez de su medición. ISBN: 978-958-8987-72-9. págs: 19-63. 378.166 ed.21.

<http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%c3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Torres Hernandez, F. (2018). Clima escolar y satisfacción estudiantil en estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas de Veracruz, México.

<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/20>

Ministerio de Educación de Ecuador (s.f.) Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf.

Briones Ruiz, V. (2020). Incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en procesos de gestión educativa. Universidad de Guayaquil - Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52796/1/BRIONES%20RUIZ%20VANESSA.pdf>

Espinosa Leon, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la "Unidad Educativa Martin Luther King", periodo 2018. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Margolles Garcia, P. (s.f.) 5000 frases precocinadas para textos científicos.

<https://neoscienza.com/wp-content/uploads/2014/03/5000-frases-precocinadas-para-textos-cient%C3%ADficos.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES INSTRUMENTO	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	(Palominos et al., 2015), La calidad del servicio educativo, es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.	Se encuestará a estudiantes de educación secundaria sobre su apreciación de la calidad del servicio educativo de la I.E. San Benito-Contumazá.	Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional • Valores • Principios organizacionales 	Cuestionario	Ordinal
			Calidad del servicio docente	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente 		
			Calidad del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante 		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES INSTRUMENTO	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Zambrano, (2016), La definición para satisfacción estudiantil es la comparación entre las expectativas de los estudiantes y los resultados obtenidos en su experiencia de estudiante.	Se encuestará a estudiantes de educación secundaria de una institución educativa de San Benito, para conocer sus apreciaciones sobre el servicio educativo que se brinda.	Calidad de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura 	Cuestionario	Ordinal
			Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Desempeño • Actitud 		
			Resultados del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos • Desarrollo personal del estudiante 		

Anexo 2

Matriz de consistencia

Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	ANTECEDENTES	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De que manera la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022?.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>PE1.- Se relaciona la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa en San Benito, 2002?.</p> <p>PE2.- ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito,2022?.</p> <p>PE3.-¿Se relaciona la calidad del servicio administrativo y los resultados de servicio en una institución educativa de San Benito, 2022?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de San Benito, 2022</p>	<p>Astete, (2018)</p> <p>Amaro, (2021)</p> <p>Rodríguez, (2019)</p> <p>Cáceda, (2020)</p> <p>Cruz (2020)</p> <p>Córdova, (2019).</p> <p>Nieto& Valdivia, (2018)</p> <p>Díaz & Saldaña, (2019)</p> <p>Cáceda, (2020)</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Calidad del servicio educativo</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reputación de la institución. • Calidad del servicio docente. • Calidad del servicio administrativo. 	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Básica.</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>Correlacional descriptiva</p> <p><u>Enfoque</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Población</u></p> <p>Estudiantes de una institución educativa de San Benito, 2022.</p>

Muestra

16 estudiantes
del 4to grado.

	<u>ESPECÍFICOS</u>	<u>MARCO TEÓRICO</u>		
HIPÓTESIS				
<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>H1.- Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito 2022.</p> <p>H0.- No existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito 2022.</p>	<p>OE1.- Interpretar la relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>OE2.- Identificar la relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>OE3 Analizar la relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del</p>	<p>Camisón, et al. (2006),</p> <p>Nos dicen que desde el enfoque de la excelencia, la calidad fue entendida como calidad absoluta (producto), y con esta acepción sebuscó fijar estándares en la calidad.</p> <p>La calidad como producto y proceso: como producto “considera la calidad como un conjunto de características medibles que se requieren para satisfacer al cliente, en la realidad objetiva, la calidad está implícita en los conceptos de calidad como excelencia.</p> <p>Kotler (2001) .</p> <p>Satisfacción son sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un</p>	<p><u>Variable 2</u></p> <p>Satisfacción estudiantil</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la infraestructura. • Involucramient o del usuario. • Resultados del servicio. 	<p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p>
<p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <p>HE2.- Existe relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura, en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>HE0.- No existe relación entre la reputación de la institución y la calidad de la infraestructura, en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>HE3.- Existe relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>HE0.- No existe relación entre la calidad del servicio docente y el involucramiento del usuario en una institución educativa de San Benito, 2022.</p>				

<p>H34.- Existe relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del servicio en una institución educativa de San Benito, 2022.</p> <p>HE0.- No existe relación entre la calidad del servicio administrativo y los resultados del servicio en una institución educativa de San Benito, 2022.</p>	<p>servicio en una institución educativa de San Benito, 2022.</p>	<p>producto con sus expectativas.</p> <p>Álvarez (2014).</p> <p>La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 3

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre: Cuestionario de aplicación a los estudiantes de la institución educativa “San Benito”

2. Autor: Luis Antonio Morales Plasencia

3. Objetivo: Medir la calidad de los servicios educativos, así como la satisfacción del estudiante.

4. Indicaciones: Sus opiniones son muy importantes porque pueden permitir mejorar la organización, por esta razón es importante que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa o cruz en el recuadro de acuerdo a su criterio y a la manera cómo usted percibe.

5. Usuarios (muestra): Estudiantes del cuarto grado de la I.E. “San Benito”

6. Unidad de análisis: Satisfacción de los estudiantes de la I.E. “San Benito”

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 24 ítems, agrupadas en las seis dimensiones de la investigación y su escala será 1,2,3,4,5, en cada ítem.
- El cuestionario debe ser desarrollado únicamente por los estudiantes, no olvide consignar los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 45 minutos.

Anexo 4

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SAN BENITO”

Apreciado estudiante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como objetivo medir la Calidad de los Servicios Educativos, así como la satisfacción del estudiante; sus opiniones son muy importantes porque pueden permitir mejorar la organización, por esta razón es importante que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa o cruz en el recuadro de acuerdo a su criterio y a la manera cómo usted percibe.

INFORMACIÓN GENERAL:

SEXO : (F) (M).

ESTUDIANTE DEL.....AÑO.

Marque con un aspa en solo uno de los recuadros de cada pregunta.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

V-1 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		VALORACIÓN				
N°	REPUTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	1	2	3	4	5
1	Observa algún tipo de publicidad que promueva la imagen de la Institución educativa.					
2	Normalmente recomienda a sus amigos, familiares para que estudien en la Institución educativa “San Benito”.					
3	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo o de violencia dentro de la institución educativa					
4	La Institución educativa “San Benito” tiene estrategias de reconocimiento a sus estudiantes más destacados					
	CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE	1	2	3	4	5
5	Los docentes están en constante actualización académica.					
6	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje significativo.					
7	Los docentes trabajan en equipo, desarrollan evaluación formativa y brindan retroalimentación.					
8	El docente cumple con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución educativa					
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	2	3	4	5
9	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidas.					
10	Los miembros de la comunidad educativa desarrollan el proceso administrativo y sus componentes, tales como planeación, organización, dirección y control.					
11	La Institución Educativa “San Benito”, tiene por objetivo facilitar el proceso de enseñanza – aprendizaje, mediante la maximización de los recursos de la institución.					
12	La dirección de la institución educativa promueve un buen liderazgo.					
	CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
13	La institución educativa “San Benito”., cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje optimo del estudiante.					
14	La institución educativa “San Benito”, cuenta con la infraestructura e instalaciones necesarias, así como con biblioteca, secretaria, áreas recreativas, para la satisfacción del estudiante.					
15	La institución educativa “San Benito”, cuenta con mobiliario adecuado, cómodo y suficiente que aseguren el proceso educativo en confort para el estudiante.					
16	La institución educativa “San Benito”, cuenta con elementos de seguridad , tales como rampas para discapacitados, señalizaciones diversas.					
17	La institución educativa cuenta con tecnología educacional, aula de innovación, proyectores multimedia, que permitan el desarrollo óptimo de las labores educativas.					
	INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO	1	2	3	4	5

18	La Institución educativa toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones					
19	El docente permite la participación del estudiante durante las sesiones de clase.					
20	La Institución educativa permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas(deportivas, culturales, sociales, etc)					
21	La institución promueve la participación de los estudiantes en las decisiones académicas o administrativas.					
	RESULTADOS DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
22	Siente que en la I.E. "San Benito", existe una organización adecuada dentro de la Institución educativa.					
23	Considera que la educación impartida por la Institución Educativa "San Benito" satisface tus necesidades.					
24	Te sientes satisfecho con la enseñanza impartida por los docentes de la I.E. "San Benito".					

Anexo N° 05

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	24

Nota: Elaboración propia con los resultados obtenidos del SPSS versión 25

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

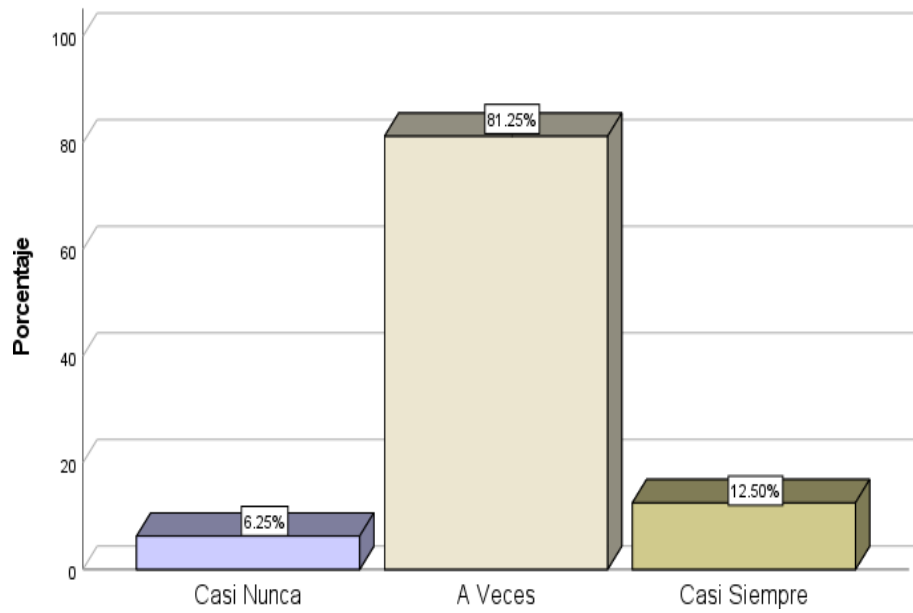
Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0,95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0,90-0,95>	Elevada
[0,85-0,90>	Muy buena
[0,80-0,85>	Buena
[0,75-0,80>	Muy respetable
[0,70-0,75>	Respetable
[0,65-0,70>	Mínimamente aceptable
[0,40-0,65>	Moderada
[0,00-0,40>	Inaceptable

Nota: De Vellis (1991)

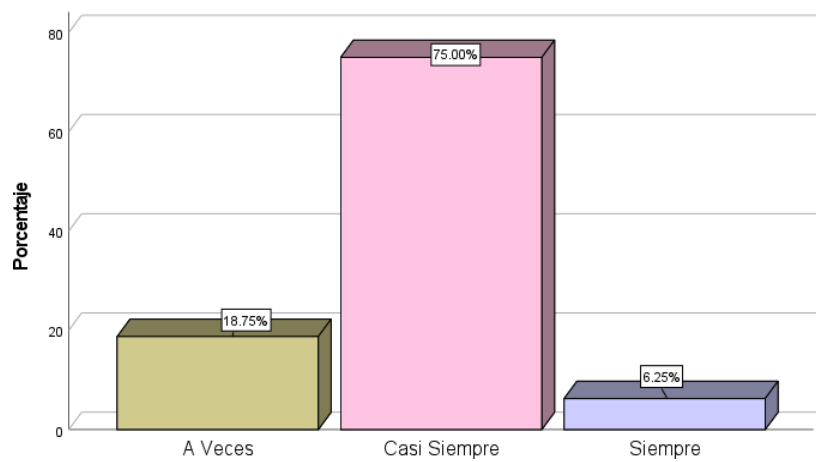
Anexo N° 06

Figuras de cruce de variables y dimensiones

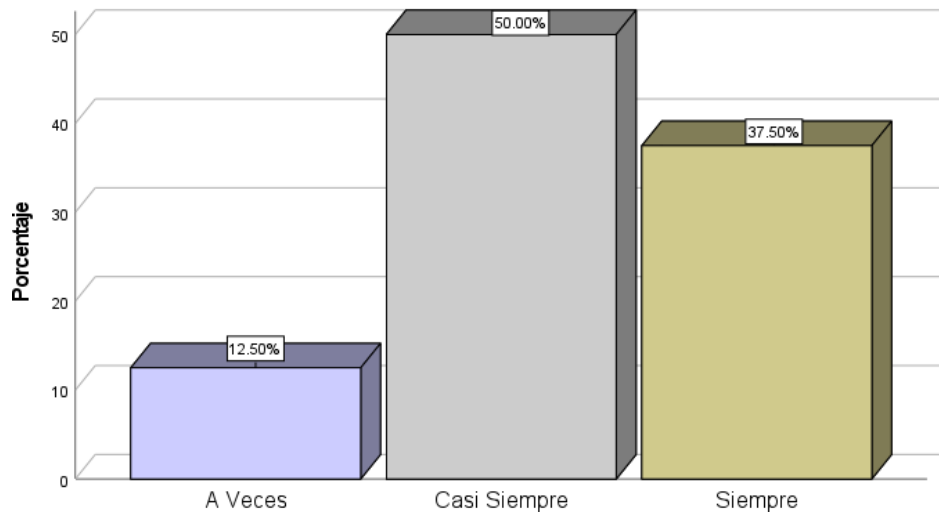
D1 Reputación de la Institución Educativa



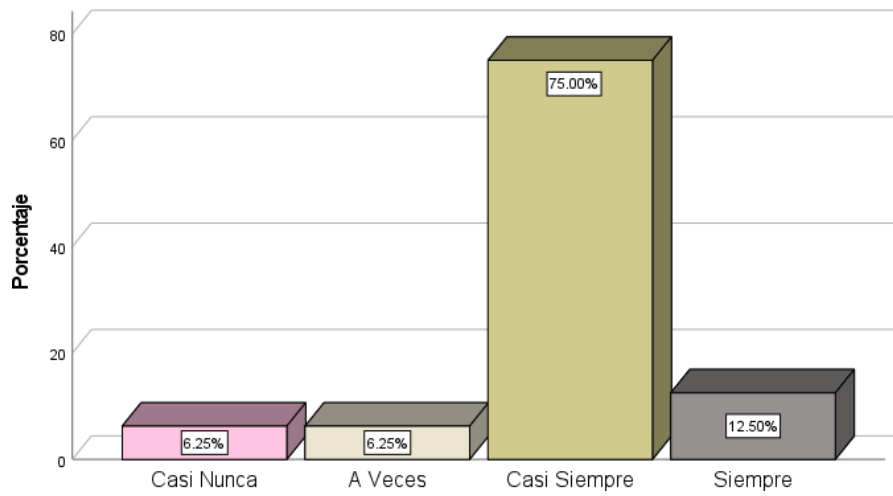
D2 Calidad del Servicio Docente



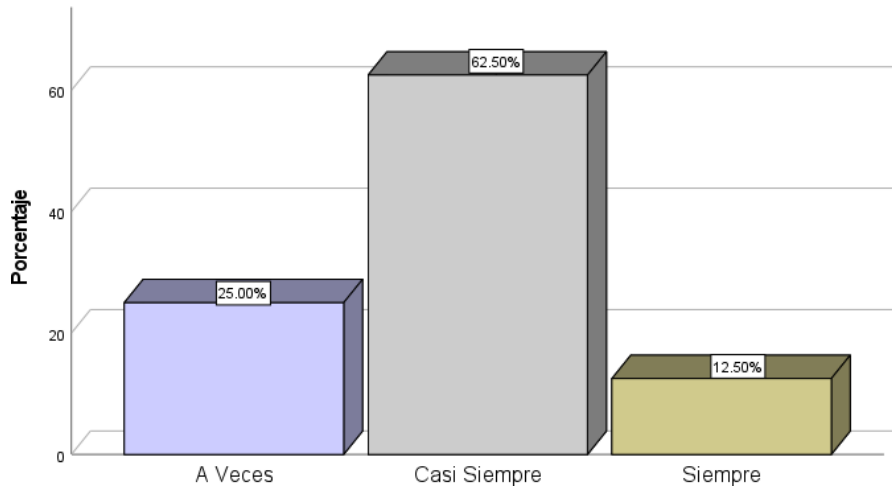
D1 Calidad de la Infraestructura



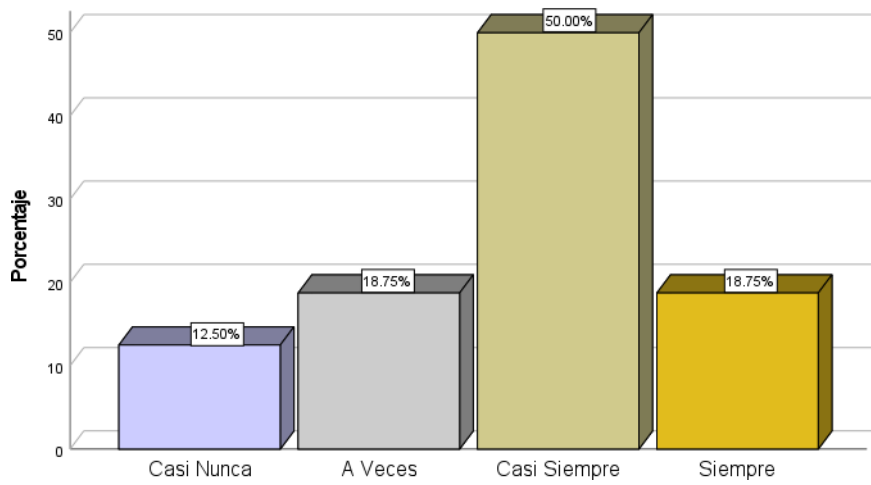
D3 Calidad del Servicio Administrativo



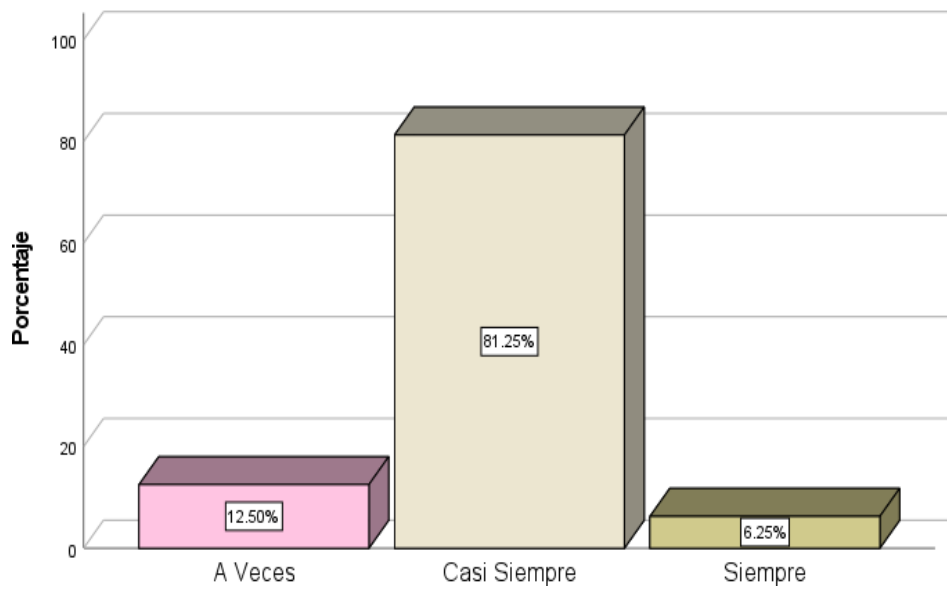
V2 Involucramiento del usuario



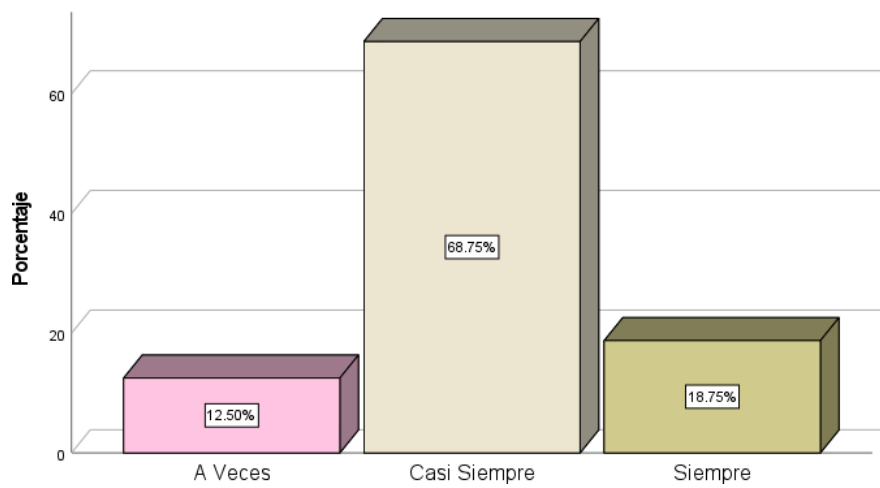
D3 Resultados del Servicio



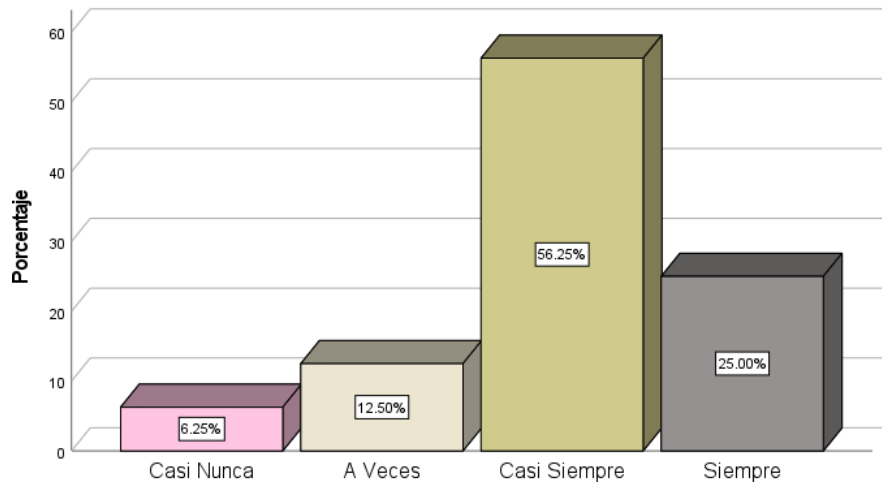
Reputación de la Institución y Calidad de la Infraestructura



Calidad del Servicio Docente y el Involucramiento del Usuario



Calidad del Servicio Administrativo y Resultados del Servicio



Anexo N° 07

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (VARIABLE 1)

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Reputación de la Institución							
1		X		X		X		Los ítems deben ser coherentes con las dimensiones
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Calidad del servicio docente	Si	No	Si	No	Si	No	
5		X		X		X		
6		X		X		X		
7		X		X		X		
8		X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
9		X		X		X		
10		X		X		X		
11		X		X		X		
12		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez

validador.:Dr. Filoter Tello Yance



Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Julio 03 de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE (VARIABLE 2)

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad de la Infraestructura							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Involucramiento del usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
5		X		X		X		
6		X		X		X		
7		X		X		X		
8		X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Resultados del servicio.	Si	No	Si	No	Si	No	
9		X		X		X		
10		X		X		X		
11		X		X		X		
12		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez

validador.:Dr. Filoter Tello Yance



Especialidad del validador:

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

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

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

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

Julio 03 de 2022

Carta de presentación

Carta N° 01-2022.

Señor Director de la Institución Educativa San Benito

San Benito – Contumazá.

De mi especial consideración.


Por intermedio del presente expreso a Ud. mi cordial saludo, al mismo tiempo me presento, soy el profesor, Luis Antonio Morales Plasencia, con DNI N° 19104165, estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, de la ciudad de Trujillo.

Asimismo, me permito manifestar que, para efectos de obtener el grado académico de magister, es requisito desarrollar un trabajo de investigación, por lo que he considerado pertinente realizar dicha investigación en la Institución que Ud. dignamente dirige, motivo por lo que solicito autorización y el apoyo necesario para poder concretizar la investigación, la misma que está orientada a determinar la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

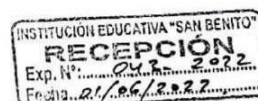
Sin otro particular, espero me brinde las facilidades para desarrollar el mencionado trabajo.

San Benito, 01 de junio del 2022.

Atentamente.



Prof. Luis A. Morales Plasencia
DNI N° 19104165



Anexo N° 09

Constancia de recojo de información



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CONTUMAZÁ
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "SAN BENITO"



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "SAN BENITO",
DEL DISTRITO DE SAN BENITO, PROVINCIA DE CONTUMAZÁ, REGIÓN
CAJAMARCA,

Hace constar:

Que el profesor, Luis Antonio Morales Plasencia, con DNI N° 19104165, solicitó autorización para aplicar cuestionario a estudiantes del cuarto grado de ésta institución, con el propósito de desarrollar un trabajo de investigación, el mismo que se llevó a cabo con normalidad, asimismo se le permitió visitar las instalaciones de toda la institución y se le brindó las facilidades con la información solicitada.

Se expide la presente a solicitud verbal de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

San Benito, 12 de junio 2022.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA YUNCOR NELLY ROXANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Benito, 2022", cuyo autor es MORALES PLASENCIA LUIS ANTONIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA YUNCOR NELLY ROXANA DNI: 43409358 ORCID 0000-0002-3268-4414	Firmado digitalmente por: NCARRANZAY25 el 30- 07-2022 08:49:10

Código documento Trilce: TRI - 0362249