



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de  
la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Freddy Percy Huaylla Espinoza (ORCID: 0000-0003-4794-0676)

ASESOR:

Mgr. Adolfo Silva Narvaste (ORCID: 0000-0003-3866-223X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad del servicio

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mis padres, Feliciano y Zoraida, por habernos brindado todo lo que estuvo a su alcance y aún más.

A Isabel por el ánimo y el apoyo constante a nuestro mejoramiento profesional.

Y a ti, Ana Lucía, porque a pesar de tu edad nos enseñas a ser mejor.

## **Agradecimiento**

A los docentes y compañeros de la maestría porque de todos hemos aprendido algo; se les agradece.

A mis colegas y en especial a mis estudiantes del colegio Luzuriaga, por renovar permanentemente nuestro ánimo y deseo de seguir avanzando en la tarea educativa.

A la Universidad César Vallejo porque ha sido modelo de la relación entre expectativa y percepción.

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: HUAYLLA ESPINOZA, FREDDY PERCY Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA, ATE 2019.**

Fecha: 17 de agosto del 2019

Hora: 08.00 am.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

**SECRETARIO:** Mgtr. Ilich Ivan Pumacayo Palomino

Firma: 

**VOCAL:** Mgtr. Adolfo Silva Narvaste

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR UNANIMIDAD.* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *REDACCIÓN APA* .....

..... *REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS* .....

..... *REVISAR DISCUSIÓN, BASE DE DATOS, CORRECCIÓN DE ESTILO.* .....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe) 

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Freddy Percy Huaylla Espinoza, identificado con DNI N° 21545312, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Ate, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019”, presentado para la obtención del grado académico de Maestro en Administración Educativa es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas para la elaboración del presente trabajo de investigación, realizando las citas textuales y paráfrasis de acuerdo a las normas de redacción establecidas por la universidad.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. El presente trabajo de investigación es inédito, en tanto que no ha sido previamente presentado ni completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Expreso mi consentimiento para que mi trabajo pueda ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrarse partes del trabajo sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de agosto de 2019.



Freddy Percy Huaylla Espinoza

DNI N° 21545312

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada: “La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga Ate, 2019” cuyo objetivo es establecer la relación entre la calidad del servicio que brinda esta institución educativa y el nivel de satisfacción que perciben los estudiantes de su nivel secundario, en concordancia con el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para la obtención del grado académico de magister.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y el anexo correspondiente. El capítulo uno: Introducción, comprende la descripción de la realidad problemática, los trabajos previos, tanto internacionales como nacionales, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema de investigación, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El capítulo dos: Marco metodológico, consigna el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la metodología empleada para recolectar y procesar los datos, y los aspectos éticos. El capítulo tres: Resultados, contiene las cifras y valores obtenidos de la indagación. El capítulo cuatro: Discusión, presenta el análisis y la evaluación de los resultados. El capítulo cinco: Conclusiones, precisa los logros o descubrimientos que obtuvo la investigación. El capítulo seis: Recomendaciones, abarca las sugerencias que se harán llegar a la Dirección del plantel donde se hizo el trabajo de campo. El capítulo siete: Referencias, en él se detallan las fuentes de información consultadas para el presente trabajo. Por último, el Anexo, contiene la documentación técnica y administrativa empleada en esta investigación.

Por lo expuesto, señores del Jurado, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en la normatividad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de las variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	26
2.3.1 La población	26
2.3.2 La muestra	27
2.3.3 El muestreo	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Procedimiento	28
2.6. Método de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	29
<b>III. Resultados</b>	30
3.1. Resultados agrupados	30
3.2 Confiabilidad de instrumentos y correlación de variables	46
3.2.1 Confiabilidad	46
3.2.2 Prueba no paramétrica y correlación de Spearman	46
3.3 Prueba de hipótesis	48
3.3.1 Hipótesis general	48

3.3.2 Hipótesis específicas	49
<b>IV. Discusión</b>	57
<b>V. Conclusiones</b>	64
<b>VI. Recomendaciones</b>	66
<b>VII. Referencias</b>	70
<b>Anexos</b>	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	82
Anexo 3: Instrumentos utilizados en la recolección de datos	84
Anexo 4: Validación de los instrumentos de recolección de datos	88
Anexo 5: Carta de presentación de la UCV y respuesta	100
Anexo 6: Base de datos	102
Anexo 7: Artículo científico	109
Anexo 8: Declaración jurada del artículo científico	147
Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de la tesis	148
Anexo 10: Pantallazo del software turnitin	149
Anexo 11: Autorización para la publicación electrónica de la tesis	150
Anexo 12: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	151
Anexo 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	152

## Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	25
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 3:	Validez de los instrumentos	28
Tabla 4:	Porcentaje del nivel de calidad de servicio	30
Tabla 5:	Porcentaje del nivel de elementos tangibles	31
Tabla 6:	Porcentaje del nivel de fiabilidad	33
Tabla 7:	Porcentaje del nivel de capacidad de respuesta	34
Tabla 8:	Porcentaje del nivel de seguridad	35
Tabla 9:	Porcentaje del nivel de empatía	37
Tabla 10:	Porcentaje de la satisfacción del usuario	38
Tabla 11:	Porcentaje de los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario	39
Tabla 12:	Porcentaje de fiabilidad de la satisfacción del usuario	41
Tabla 13:	Porcentaje de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario	42
Tabla 14:	Porcentaje de seguridad de la satisfacción del usuario	43
Tabla 15:	Porcentaje de empatía de la satisfacción del usuario	45
Tabla 16:	Resumen de procesamiento de casos	46
Tabla 17:	Estadístico de fiabilidad	46
Tabla 18:	Prueba de normalidad de los datos y estadístico de prueba	47
Tabla 19:	Regla de interpretación de Correlación de Spearman	47
Tabla 20:	Correlación de Spearman – Calidad de servicio con satisfacción	48
Tabla 21:	Correlación de Spearman – Tangibles con satisfacción	50
Tabla 22:	Correlación de Spearman – Fiabilidad con satisfacción	51
Tabla 23:	Correlación de Spearman – Capacidad de respuesta con satisfacción	52
Tabla 24:	Correlación de Spearman – Seguridad con satisfacción	54
Tabla 25:	Correlación de Spearman – Empatía con satisfacción	55

## Índice de figuras

Figura 1:	Porcentaje del nivel de calidad de servicio	30
Figura 2.	Porcentaje del nivel de elementos tangibles	32
Figura 3:	Porcentaje del nivel de fiabilidad	33
Figura 4:	Porcentaje del nivel de capacidad de respuesta	34
Figura 5.	Porcentaje del nivel de seguridad	36
Figura 6:	Porcentaje del nivel de empatía	37
Figura 7:	Porcentaje de la satisfacción del usuario	38
Figura 8.	Porcentaje de los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario	40
Figura 9:	Porcentaje de fiabilidad de la satisfacción del usuario	41
Figura 10:	Porcentaje de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario	42
Figura 11.	Porcentaje de seguridad de la satisfacción del usuario	44
Figura 12:	Porcentaje de empatía de la satisfacción del usuario	45

## Resumen

La presente investigación se propuso como objetivo principal determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, durante el año 2019, además de analizar el parecer de los estudiantes sobre los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía que desarrolla esta organización educativa. Es una investigación de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de diseño transversal y de nivel o alcance correlacional. La recolección de datos se realizó utilizando dos cuestionarios; para medir la calidad del servicio se empleó el modelo SERVPERF, de 22 enunciados con adaptaciones; para la satisfacción un cuestionario de 5 ítems; ambos instrumentos se validaron por juicio de expertos; la confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico Alpha de Cronbach. La muestra fue de tipo censal abarcando al total de estudiantes que cursan el 4° y 5to año de la I.E. materia de estudio, 184 alumnos. Los resultados permitieron establecer que si existe correlación entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes; así se colige al verificarse que el grado de correlación de Spearman fue de 0,744. La mayoría de los estudiantes de esta institución educativa expresa que su grado de satisfacción para con el servicio que recibe está en el nivel de regular.

**Palabras claves:** calidad del servicio educativo, satisfacción de los estudiantes, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

This research aimed to determine the level of relationship between the quality of educational service and the satisfaction of high school students of the I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, during the year 2019, in addition to analyzing the students' opinions about the tangible aspects, reliability, responsiveness, security and empathy that this educational organization develops. It is a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional design and correlational level or scope investigation. Data collection was performed using two questionnaires; To measure the quality of service, the SERVPERF model was used, with 22 statements with adaptations; for satisfaction a questionnaire of 5 items; both instruments were validated by expert judgment; Reliability was obtained using the Cronbach Alpha statistic. The sample was of the census type, covering the total number of students attending the 4th and 5th year of the I.E. subject of study, 184 students. The results allowed us to establish that if there is a correlation between the variables quality of educational service and student satisfaction; This is the case when it is verified that Spearman's correlation degree was 0.744. Most of the students of this educational institution express that their degree of satisfaction with the service they receive is at the regular level.

**Keywords:** quality of the educational service, student satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness.

## **I. Introducción.**

Vivimos en el siglo XXI, en una época donde la economía de mercado se ha vuelto casi universal; la competencia, una de sus principales características, se deja ver en todos los campos de la actividad humana. El sector educativo no es ajeno a esto, ya desde hace una buena cantidad de años se libra una gran competencia entre instituciones educativas por mostrarse como mejores en el servicio que ofrecen frente a otras que buscan lo propio. Esa competencia se da entre instituciones privadas y también entre instituciones públicas.

Cada año más estudiantes dejan la escuela estatal para irse a la privada; es un hecho evidente que se condice con diversos estudios nacionales e internacionales. En América Latina esta situación se ha vuelto una tendencia en la última década. El caso peruano se destaca por ubicarse por encima del promedio de la región, teniendo mayor número de traslados que países muy cercanos a él como Brasil, Chile, Uruguay y Argentina. Según Rivas (2015, pág. 149) en el 2000, el Perú reportaba un 14% del total de alumnos, en todos los niveles, como matriculados en escuelas privadas, y 11 años después, en el 2011, registró casi el doble (25%). Esta reducción de la población escolar en los colegios peruanos a cargo del Estado se debe a varios factores. Para expertos como Hugo Díaz (citado en el documento: En 11 años casi se duplicó el número de alumnos de colegios privados, 2015, agosto 30), se combinan dos factores: la población peruana ha mejorado su situación económica y por ende puede invertir más en educación, y por otro se debe al desencanto de los padres de familia con la escuela pública por los resultados en los aprendizajes de sus hijos que ellos aprecian, aun cuando esto último sea un punto discutible. La competencia existe y es a través de un mejoramiento del servicio educativo que se brinda a los estudiantes lo que llevará a algunas instituciones a posicionarse mejor en el mercado.

El debate sobre quién da un mejor servicio, los colegios públicos o los colegios privados, no está circunscrito al espacio de los países latinoamericanos, en realidad el tema se discute en diversas latitudes. Como apunta Nelson (2015), diversos estudios revelan que los países con mejor desarrollo económico son los que tienen mejores sistemas educativos y a su vez el nivel de ingresos de las personas guarda relación con su nivel de escolaridad y preparación; en esto remarca que no es un asunto solo de darle más horas de clase a los estudiantes sino de darles mayor calidad (alusión directa al papel del profesorado). Del

mismo modo, Nelson refiere que en algunos países se está alentando programas de elección de escuela, en base a lo que los padres quieren para sus hijos y considerando la calidad del servicio que les ofrecen. Quienes defienden esta propuesta señalan que el Estado en vez de aumentar los recursos para hacer crecer la educación pública en su estado actual debería invertir mayores recursos para expandir los programas de elección de escuelas. En Chile la publicación de los resultados de las evaluaciones a estudiantes y el establecimiento de rankings entre las escuelas de mejor y peor rendimiento ha hecho que los padres trasladen a sus hijos a instituciones que consideran les darán un mejor servicio educativo (Rivas, 2015, pág. 91-92). En el Perú, las pruebas ECE han iniciado el sinceramiento de la calidad que ofrecen las escuelas tanto públicas como privadas; en esto, el portal IDENTICOLE del MINEDU ya viene brindando información sobre los resultados académicos de las pruebas censales por colegios, algo que hasta hace poco era un secreto conocido solo por un reducido número de personas (Con Identicole, 2018).

Pero, quién determina si un servicio es bueno, deficiente o malo ¿son los que dan el servicio o los que lo reciben? Es evidente que son los clientes los que determinan la calidad de un servicio, sin embargo hay quienes no lo entienden o no quieren entenderlo. Y esto pasa sobre todo a nivel de los colegios estatales. En ellos, existen profesores y directivos que piensan que la calidad del servicio que brindan sus colegios es buena, en comparación con sus vecinos, pero sin embargo no entienden con claridad por qué ha disminuido la población estudiantil de sus planteles. Por lo general, suelen responsabilizar de esa merma a la aparición masiva de colegios privados que hacen mucha publicidad y a la “creencia” de los padres de que los colegios particulares ofrecen un mejor servicio que los estatales. Son pocas las instituciones educativas que han buscado autoevaluarse o ponerse a evaluación de quienes reciben sus servicios. En los colegios particulares se suelen hacer algunas encuestas sin embargo todas o la mayoría centradas en el papel de los docentes y en la forma como desarrollan sus materias. En cambio, en los colegios estatales la autoevaluación en el mejor de los casos es limitada y tiene poco efecto, pero evaluaciones de quienes reciben el servicio educativo son casi inexistentes. Rara vez los estudiantes son consultados o tomados en cuenta para la toma de decisiones en los planteles, aun cuando son la razón de ser de todo del sistema y esté amparada su participación en las normas vigentes. En ese contexto donde muchos colegios estatales, sobre todo de zonas urbanas, sufren la reducción de sus matrículas por la competencia de los planteles privados o de

convenio, se hace necesario escuchar a los propios usuarios que reciben el servicio educativo y a partir de conocer sus valoraciones se pueda corregir y mejorar lo que se les ofrece.

Es el caso que ocupará esta investigación que buscará, entre otras cosas, conocer el grado de satisfacción de los estudiantes secundarios de la I.E. 1209 “Mcal. Toribio de Luzuriaga”, en relación al servicio que reciben de ese plantel. Dicha institución se ubica en la zona 1 del distrito de Ate, una zona mayoritariamente urbana donde conviven familias de estratos económicos medios y bajos. En el caso de la I.E. 1209, en su nivel secundario, la “pérdida” de estudiantes se ha dado de forma sostenida desde el año 2012 creándose una situación de incumplimiento de metas de atención que ha desembocado en un primer acto de racionalización en el año 2018, con la pérdida de un aula y una plaza docente. Todo lo anterior impulsa a desarrollar esta investigación para clarificar la situación existente en la institución educativa 1209, ya que a partir de ella se podrá establecer conclusiones y propuestas de acción que le pueden servir para superar la problemática ya señalada.

Entre los trabajos previos relacionados con esta investigación, en el ámbito internacional, se ha considerado estudios realizados en México, España, Alemania y Chile. Así, tenemos que Alvarado, E., Luyando, J., y Picazzo, E. (2015) publicaron en la Revista Iberoamericana de Educación Superior el artículo Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. El objetivo del estudio era determinar las características y percepción de los estudiantes sobre el nivel de las prestaciones que reciben en las universidades particulares de Monterrey, México. Es una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para recoger la data emplearon la técnica de la entrevista directa y como instrumento un cuestionario semiestructurado de 40 preguntas, siguiendo los lineamientos de los autores del modelo SERVPERF. La muestra fue de 487 alumnos pertenecientes a 18 universidades. Realizaron un muestreo no probabilístico combinando el muestreo casual con el de cuotas. Para analizar la información utilizaron el método de ecuaciones estructurales (MES). Los resultados concluyen, entre otras cosas, que los estudiantes de universidades privadas de esta parte de México estudian y trabajan al mismo tiempo, y que son múltiples los aspectos que los discentes valoran y que influyen para su permanencia y para atraer a otros nuevos (el local, el equipamiento así como la formación académica de los docentes junto a su

aspecto actitudinal). También que los estudiantes valoran la capacidad y habilidad de los docentes para transmitir los conocimientos.

Para Ortega (2015) que hizo pública la tesis con que la que se graduó de Doctor en la Universidad Salamanca de España, cuyo título es Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico, el objetivo de su investigación fue aportar al debate sobre cómo evaluar el servicio de las universidades y a su vez proponer una nueva escala para medir el nivel de la enseñanza superior pero desde la perspectiva del estudiantado. Para la construcción de la escala preliminar la unidad muestral del trabajo se formó combinando estudiantes experimentados o antiguos con recientes, de una de las cuatro universidades seleccionadas para la investigación. Para aplicar el cuestionario de la nueva escala ya elaborada previamente, la muestra de la población abarcó a los estudiantes de cuatro universidades, dos españolas y dos alemanas. La recolección de datos se realizó entre mayo y junio de 2009 y abarcó a los alumnos de las diversas especialidades seleccionados mediante muestreo de tipo aleatorio; estos contestaron un cuestionario de forma anónima y confidencial. Las conclusiones de la investigación señalan que fue posible elaborar un nuevo instrumento de medición, que puede utilizarse en todas las instituciones del EEES y que contiene ítems para evaluar los servicios electrónicos. Además se pudo corroborar que no solo se correlacionan variables como calidad y satisfacción, sino que se aprecia un efecto mayor entre los alumnos antiguos y de sexo femenino, aunque ligeramente frente a sus pares varones.

En el caso de Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016), estos investigadores publicaron el artículo Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, en la Revista Iberoamericana de Educación Superior. El objetivo de esa investigación fue identificar qué tanto estaban satisfechos los estudiantes en relación con la calidad de educación que reciben, del mismo modo se buscaba complementariamente conocer las diferencias que pueden existir en el parecer de los estudiantes respecto a las diferentes dimensiones que aborda el instrumento de medición. La investigación fue descriptiva y correlacional, el enfoque cuantitativo, no-experimental, de corte transversal. Utilizaron un instrumento de medición adaptado. La muestra fue de 2 086 discentes seleccionados aleatoriamente en función a sus facultades y

departamentos académicos. El trabajo de campo se realizó entre noviembre y diciembre de 2009. Los resultados que arrojó la investigación concluyen que la universidad pública estudiada es percibida por sus estudiantes, en un alto porcentaje, como de buen servicio, sin embargo les queda como desafío innovar la práctica docente para potenciar el involucramiento de los alumnos y mejorar los servicios complementarios.

Por su parte, Araya (2017) publicó la tesis *Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia* con la que obtuvo el grado académico de Doctor por la Universidad de Barcelona de España. La investigación tuvo como objetivo principal construir y validar una escala de medición de la calidad de servicio en educación superior a distancia para usarla con los estudiantes de esta modalidad educativa, también se buscaba ver cuánto incidía la calidad en la satisfacción y el actuar de los alumnos expresado en aspectos como el mantenimiento en los estudios, la lealtad y la disposición a pagar por el servicio. Para la construcción de la propuesta de escalas se realizó un trabajo previo aplicando cuestionarios semi-estructurados a personas elegidas por conveniencia, realizando focus groups y dialogando con expertos en el tema. En la aplicación de las nuevas escalas DIHEQS (que mediría la calidad del servicio) y SATSBIB (que mediría la satisfacción) el trabajo se orientó en base a la propuesta de los autores del modelo SERVPERF que mide solo las percepciones y no las expectativas de los clientes. La investigación fue de tipo causal con corte trasversal; el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia; la muestra se realizó a 688 estudiantes que reciben el servicio de educación a distancia en 8 universidades de Chile; del total de encuestas aplicadas, 622 resultaron válidas. La labor de campo se desarrolló entre marzo del 2014 y febrero de 2015. Las conclusiones refieren que la propuesta de las nuevas escalas DIHEQS y ATSBIB son pertinentes y han sido validadas, sin embargo en su aplicación debe adecuarse a la realidad de las instituciones en que se pretenda implementar.

Desde otra perspectiva, Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018) publicaron en la revista *Educación y Educadores* el artículo: *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. El estudio buscaba identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado de una universidad pública del sur de México con relación al servicio que ofrece. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el diseño no experimental, transeccional, descriptivo y correlativo. Su muestreo fue

probabilístico sobre una población de 7676 estudiantes. Para recoger el parecer de los discentes emplearon un cuestionario con una escala tipo Likert; la confiabilidad fue alcanzada utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach que arrojó un valor de 0,840 en tanto que la validez se logró con un análisis factorial confirmatorio a través del programa SPSSAMOS. El estudio concluyó en que la mayoría de los estudiantes encuestados expresaron insatisfacción con algún aspecto del servicio educativo que brinda la universidad objeto de la investigación, en tanto que un 25 % señaló total insatisfacción. Esto último resultó más notorio en el aspecto de la infraestructura y el equipamiento. La mejor valoración estuvo en el trato que reciben los estudiantes de sus tutores y en los programas de desarrollo personal que les brinda la institución. La investigación también reveló diferencias en la satisfacción por factores como la edad de los encuestados, el campus donde estudian, el programa, etc.

Sobre investigaciones hechas en el plano nacional, se ha considerado trabajos realizados por investigadores de diversas universidades como la Pontificia Universidad Católica, Universidad Peruana Unión, Enrique Guzmán y Valle, Cayetano Heredia, San Agustín de Arequipa y Universidad Nacional del Centro. Así, podemos mencionar el trabajo de Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna, D. (2017), que en su propósito de obtener el grado de magister en dirección de marketing por la PUCP realizaron la investigación Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. El objetivo principal que se propusieron fue la validación de la escala SERVQUAL aplicada al sector transporte interprovincial en nuestro país, además de revelar el sentir de los usuarios que regularmente utilizan este servicio. Dicha escala está orientada a medir la calidad de servicio que ofrecen las empresas en general. Es una investigación descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. El instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario SERVQUAL. La población a la que se aplicó dicho cuestionario estuvo compuesta por los usuarios de este servicio que se encontraban en dos terminales de Lima a la hora de la encuesta y que ya habían viajado, por lo menos una vez, en los últimos seis meses; la muestra fue de 384 personas y el tipo de muestreo probabilístico, aleatorio simple. Las principales conclusiones de la investigación fueron que la versión adaptada de la escala SERVQUAL resultó adecuada para medir las expectativas y las percepciones que tiene la población usuaria sobre la calidad del servicio que ofrecen las empresas de transporte interprovincial. Los datos

fueron recogidos en agosto de 2017 y los resultados señalan que para esa fecha existían diversos cuestionamientos a la calidad que se ofrecía en ese sector de servicios y que las expectativas no estaban muy satisfechas.

Por su parte, De la Cruz (2017) realizó el estudio Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. La investigación, una tesis doctoral, buscó determinar dos cosas: primero, el nivel de correspondencia entre calidad del servicio y grado de satisfacción, y segundo, cuánto de correlación existía entre satisfacción y el nivel de lealtad de los estudiantes de la UPEU, según la percepción mostrada durante el periodo 2016. Se trató de una investigación no experimental, de tipo básica y diseño correlacional. La técnica para acopiar datos fue la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Un total de 338 alumnos conformó la muestra, de esta cantidad 163 estudiaban en el campus de Lima; 102, en la de Juliaca; y 73, en Tarapoto. La principal conclusión a la que llega el estudio es que, en la percepción de los estudiantes, existe en grado positivo moderado, relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción, así como entre satisfacción y grado de lealtad para con esa casa de estudios de parte de sus discentes. Las conclusiones están basadas en los coeficientes de correlación que se obtuvieron. Si hablamos con un poco más de detalle, el estudio refiere que la calidad del servicio de la UPEU, en opinión de la mayoría de sus estudiantes, es regular (sede Lima), deficiente (sede Juliaca) y entre regular y buena (sede Tarapoto).

En la misma línea de trabajo, Sánchez (2018) desarrolló su trabajo de tesis doctoral con el título El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017. Dicho estudio se planteó como objetivo evaluar la calidad de los servicios universitarios que brinda la citada universidad desde la perspectiva de sus estudiantes. La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo, correlacional y transaccional. Para levantar la data se utilizó un cuestionario adaptado tomando aportes de varios autores pero sobre la base del modelo SERVQUAL. La muestra fue de 362 estudiantes. La aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach determinó la confiabilidad del instrumento utilizado. Según los resultados del trabajo de campo se comprobó, con el coeficiente de Pearson, que entre la calidad de servicio educativo y la

satisfacción de la masa estudiantil de la Universidad La Cantuta existía una relación positiva buena de 0,802.

También considerando a estudiantes de educación superior como población de estudio, tenemos a Nobario (2018) que publicó la tesis con la que obtuvo su grado de Maestro por parte de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; el título: Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Su estudio buscaba verificar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación al servicio que recibían de una institución de educación superior tecnológica asentada en Lima. Fue una investigación básica, cuantitativa, descriptiva, no experimental, y de diseño transversal. El instrumento para recolectar datos fue un cuestionario de 47 ítems validado por un grupo de especialistas y sustentado en su consistencia interna por el coeficiente Alfa de Cronbach. La escala para ponderar la satisfacción fue la de Likert de 5 niveles. La muestra fue la siguiente: de las carreras de alta demanda, 67 estudiantes y, de las de baja demanda, 47. Los resultados concluyen que la mayoría de los estudiantes del instituto tecnológico objeto de la investigación se expresan satisfechos (nivel 4 de la escala) con el servicio que ofrece la entidad. El autor resalta la importancia que se empleen en las organizaciones educativas sistemas para gestionar la calidad, tipo la ISO 9001.

En el caso de Atencio (2018) que presentó a la UNSA su tesis doctoral La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018, su estudio buscaba ver el nivel de relación que existía entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la citada entidad. Fue una investigación cuantitativa, no experimental, de tipo correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir la calidad del servicio (22 ítems) y el otro para ver el grado de satisfacción (93 ítems); se hizo sobre una muestra censal de 146 estudiantes. La prueba estadística empleada fue el Tau b de Kendall. Los resultados arrojaron que los estudiantes de este instituto, en su mayoría, califican su servicio como de calidad media y se encuentran también mediadamente satisfechos con lo que se les brinda. Se da como recomendación que se promueva una mayor comunicación entre los integrantes de la

institución para acordar medidas que ayuden a superar las deficiencias evidenciadas por la investigación.

Para Gaspar, S. y Guillén, D. (2015) que publicaron su tesis de licenciatura Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2012, su trabajo se propuso como objetivo establecer el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Se trata de una investigación correlacional, básica, no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos, realizada en el último semestre del 2012, emplearon dos cuestionarios de medición: para la calidad del servicio un cuestionario adaptado del modelo SERVPERF, de 22 preguntas, y para la satisfacción de usuario, el cuestionario de satisfacción del cliente, de 05 ítems. La muestra fue de tipo censal, compuesta por 120 personas, usuarias del servicio materia de estudio. El procesamiento fue realizado utilizando el programa MS Excel 2013 y el SPSS 22.00. El resultado obtenido señala que si existe correlación entre las dos variables siendo el coeficiente de 0.882, en la escala de rangos de Spearman. Como recomendaciones, las autoras del trabajo sugieren a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que sensibilicen al personal de esta entidad para que mejore el servicio que brinda, a los empleados que se comuniquen y coordinen mejor entre las diversas áreas de esa de institución, y a los usuarios que hagan llegar sus quejas, por las vías correspondientes, cuando no son atendidos adecuadamente.

Por su lado, Ponce de León (2017) publicó su tesis de maestría La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya, presentada a la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo general de la tesis fue establecer qué nivel de relación había entre la calidad de servicio que daba ese conglomerado empresarial dedicado al transporte y el grado de satisfacción que experimentaban sus usuarios. Es una investigación básica, no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. Para obtener los datos se utilizaron dos cuestionarios, el primero para evaluar la calidad de servicio (de 22 enunciados, adaptación del modelo SERVPERF), y el segundo para hacer lo propio con la satisfacción de los usuarios (de 5 ítems, un resumen del anterior). La muestra a la que aplicaron los

cuestionarios fueron 374 personas, las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo aleatorio simple. Los resultados confirmaron la hipótesis que si existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que se transportan en las unidades de esta asociación. La investigación también reveló que los usuarios solo están medianamente satisfechos con el servicio en general y que la mayor insatisfacción está en el aspecto de la fiabilidad (cumplimiento de los tiempos establecidos) donde entre regular, poco y nada satisfecho alcanzaron más del 80 % de las opiniones.

En el caso de investigaciones que tienen como base de estudio el parecer de estudiantes de colegios, tenemos a Cueva (2017) que publicó su investigación Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, con la cual obtuvo el grado de Maestra por la UCV. El estudio se planteó determinar si existían diferencias en la calidad del servicio entre los colegios estatales y particulares de la localidad de Chosica de acuerdo al parecer de los usuarios directos: los alumnos. Se trata de una indagación de enfoque cuantitativo, descriptivo comparativo, no experimental. La muestra fue de 152 estudiantes de un total de 250. Empleó el cuestionario SERVQUAL con adaptaciones; la validación, según se refiere, se hizo con participación de especialistas y la confiabilidad se verificó con el coeficiente Alfa de Cronbach; para el trabajo de contraste empleó la prueba U de Mann-Whitney. Se concluyó que si existían significativas diferencias entre los planteles chosicanos respecto al servicio que ofrecían; de acuerdo al parecer de los estudiantes las instituciones particulares dan un mejor servicio.

En el mismo campo de investigación se encuentra Carhuapoma (2018) que realizó la tesis de maestría Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017, bajo los lineamientos de la UCV. El propósito principal de este trabajo fue comparar la calidad en el servicio que brindan, por un lado la I.E. Micaela Bastidas y por otro, la I.E.E. María Parado de Bellido. Es una investigación básica, de enfoque cuantitativo, comparativa descriptiva, no experimental y de corte transversal. Al ser un estudio comparativo las poblaciones estuvieron formadas por 224 alumnos de 4° y 5° año de la I.E. 2089 Micaela Bastidas y 464 alumnas de 4° y 5° año de la I.E.E. María Parado de Bellido; la muestra quedó establecida por 142 alumnos y 211 alumnas respectivamente; el muestreo fue de tipo probabilístico. Utilizó el modelo

SERVQUAL adaptado como instrumento de recolección de información; mediante juicio de expertos se hizo la validación, tanto para medir las expectativas como las percepciones de los estudiantes; con Alfa de Cronbach se acreditó la confiabilidad. El procesamiento de los datos se hizo usando el programa Excel, el software estadístico SPSS y la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney. Los resultados estadísticos dieron lugar a las conclusiones siguientes: (a) No existe una marcada diferencia en la calidad de servicio que brindan ambas instituciones educativas, (b) El hecho que una institución tenga el título de emblemática no supone que sea una institución educativa con servicios de mayor calidad que otras que no lo ostentan.

Asimismo, se puede considerar dentro de las investigaciones que buscan determinar la calidad del servicio en colegios de educación básica, el trabajo de Benites (2019) titulado La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018, con la que obtuvo de parte de la UCV el grado de Maestra en Gestión Pública. El objetivo que orientó este trabajo de investigación fue analizar el parecer de los estudiantes del mencionado colegio respecto a cómo aprecian el servicio educativo que se les brinda. Es un estudio básico, transversal, cuantitativo, no experimental, descriptivo explicativo. Para el acopio de datos empleó el cuestionario SERVPERF, adaptado, cuya validación se dio por juicio de expertos mientras que la confiabilidad la otorgó el Alfa de Cronbach. Los resultados concluyen que la mayoría de los estudiantes considera como bueno el servicio que brinda ese colegio.

En cuanto a las bases teóricas que sustentan esta investigación, partiremos diciendo que son dos variables las que plantea el estudio: la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Para abordar la primera variable de nuestra investigación, empezaremos por lo más elemental, definir qué es calidad y qué es servicio. De acuerdo a la RAE (2014) calidad, es el conjunto de características consustanciales o relativas a algo que permiten calificar su valía; por ejemplo, bajo este concepto, alguien puede decir: este colegio tiene buenos docentes, buena infraestructura, es acogedor, etc. por tanto es de calidad. Sin embargo, el término ha sido conceptualizado desde diversas perspectivas y ha ido variando con la época. Uno de los primeros autores en hablar del tema es Walter A. Shewhart; en 1931 publicó “Economic Control of Quality of Manufactured Product” y en él hablaba, entre otras cosas, sobre la existencia de dos tipos de calidad: la subjetiva o lo

que el cliente desea, y la objetiva, es decir las propiedades del producto (Hernández, 2012, p. 4-5). Pero, la calidad tiene más formas de conceptualizarse, como señalan Reeves & Bednar (citado por Mora, 2011, p. 149): [...] ha sido definida de varias maneras como el valor (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951), la conformidad con las especificaciones (Gilmore, 1974; Levitt, 1972), la conformidad con los requisitos exigidos (Crosby, 1979), la aptitud para el uso del producto (Juran, 1974, 1988), la búsqueda de no perdida por parte del cliente (Taguchi, citado en Ross, 1989), y el conocimiento y/o superación de expectativas de los clientes (Grönroos, 1983, 1988; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

Desde otra mirada, Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que la calidad es espíritu, cambio, voluntad de hacer bien las cosas, y concretar logros de manera sostenida (p.3). Autores más recientes como Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015) refieren que la calidad se expresa en la forma como un servicio, brindado por una empresa u organización, logra satisfacer, de forma continua las demandas y expectativas de sus clientes (citado por Chávez et al. 2017, p. 9). En la misma línea y de forma más coloquial, Miguel Ángel Cornejo afirmaba que la calidad se define con una sola frase: la satisfacción del cliente; no es cero errores, no es hacerlo bien desde la primera vez, no es entregar un producto perfecto, es simplemente lograr la satisfacción del usuario. Y es el usuario o cliente el que determina la calidad de un producto, no es la persona que lo ofrece. En palabras de este autor, el producto (o servicio) puede ser perfecto pero si no satisface al cliente no es de calidad (Magistrales, 2016). La calidad es vista también como un proceso que busca la mejora continua para eliminar errores y reducir costos logrando así incrementar la productividad empresarial y la satisfacción de los clientes (Benzaquen, 2019, p.10).

Sobre el servicio, o servicios para hablar de una manera más amplia, se hace referencia en primer lugar al sector terciario de la economía que involucra a una serie de actividades que comúnmente se les asocia a la no producción de bienes como el transporte, las comunicaciones, el entretenimiento, la salud, la educación, la banca, etc. En términos específicos y en relación a lo que será la experiencia de los usuarios en cualquiera de las actividades mencionadas, el servicio, según Horovitz, puede ser entendido como todo lo que el cliente espera recibir aparte del bien o de la prestación por la que ha pagado (citado por Chávez et al. 2017, p.9), es decir, de acuerdo a este autor los clientes siempre esperarían recibir un adicional que puede ser una garantía del producto, un trato deferente,

un obsequio, etcétera. Duque (2005) refiere que el servicio puede ser visto como la labor que se despliega para satisfacer a un cliente (p.64). Por su parte Correa, L. y Gómez. S. (2014) señalan que servicio es un trabajo, una actividad, conceptualmente distinta a los bienes o productos [que oferta una empresa] (p.33). Desde otra mirada, Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) sostienen que los servicios son acciones o trabajos que se ofertan, no son tangibles y tampoco dan lugar a ser propietarios de los mismos (p.196). En esa línea, Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015) destacan que siendo los servicios de carácter intangible y de una gran variedad es difícil valorar su calidad si se le compara a la de un bien o producto (p.420)

Ahora bien, ¿qué es la calidad del servicio? Diversos autores han escrito sobre esto. Según Larrea, es la apreciación [positiva] que señala un cliente sobre una serie de aspectos referidos a una prestación que se le ha brindado. Esa apreciación surge de la correlación entre lo que le ofrecen como servicio y las expectativas que tenía de éste (citado por Chávez et al. 2017, p. 9).

Gaspar, S. y Guillén, D. (2015) señalan que los conceptos sobre calidad del servicio se pueden ordenar en tres grupos: 1) Como comparativa entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Aquí se menciona a investigadores como Grönroos (1984, 1988) para quien la calidad del servicio resulta de una evaluación; esta se da cuando el consumidor contrasta sus expectativas con las percepciones que le ha generado una prestación. Compartiendo la misma idea, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), sostienen que la calidad del servicio la determinan los clientes y viene a ser la diferencia entre percepciones (la atención que reciben) y expectativas (lo que esperaban) [Gaspar, S. y Guillén, D., 2015, p. 30]. 2) Como actitud/satisfacción de los clientes con los servicios del proveedor. En este caso la calidad del servicio está dada por la satisfacción del cliente sobre el servicio que recibe y que le genera una actitud respecto a quien se lo brinda; dicha actitud se va afianzando o modificando en relación a las veces que lo experimenta. Así lo señalan autores como Parasuraman et. al. (1994) y Cronin y Taylor (1992) [citados por Gaspar, S. y Guillén, D., 2015, p. 34]. 3) Como estrategia competitiva de diferenciación. Dada la importancia de sobresalir y/o mantenerse en el mercado las diversas organizaciones, de acuerdo al sector donde ofrezcan sus servicios, crean estrategias o planes de acción para generar ventajas competitivas que los diferencien de sus rivales. Así

lo entiende a autores como Bitner, Stephen y Matthew (2000) [referenciados por Gaspar, S. y Guillén, D., 2015, p. 35] cuando señalan que la calidad del servicio es la percepción general que se forman los clientes sobre el nivel alto o bajo de una empresa y de las prestaciones que ofrece. Ese nivel le permite diferenciarse de otras organizaciones.

En el tema de la calidad hay diversos autores como Gummerson, E. (1988), para quien es importante distinguir entre calidad de un producto (bien tangible) y la calidad en el servicio (bien intangible); para este autor, toda organización de calidad debe cumplir con las propias reglas o requisitos que se autoimpone. Por su parte, Monsalve, C. y Hernández, S. (2015) al hablar sobre la calidad de servicio refieren que se trata de un concepto muy tomado en cuenta por los gestores empresariales dada la mayor oferta que ahora tienen los clientes, en los diferentes rubros (p.164). Podemos complementar lo expresado hasta aquí señalando que la calidad del servicio es la forma óptima como las organizaciones tratan a sus clientes o a los que podrían serlo; para esto diseñan estrategias y ponen en marcha una serie de esfuerzos orientados a lograr el máximo de satisfacción de sus usuarios. Las empresas que logran satisfacer a sus clientes, cualquiera sea su tamaño, reciben de ellos algo que es fundamental: reconocimiento y lealtad frente a otras propuestas.

¿Y en educación qué se entiende por calidad del servicio? No es sencillo encontrar un consenso entre los académicos sobre cómo conceptualizar la calidad en educación. De hecho el debate sobre la calidad ha pasado de un enfoque centrado en las condiciones materiales, necesarias para la tarea pedagógica, como la infraestructura y los materiales educativos a otro donde lo principal son los resultados académicos de los estudiantes. Partiendo de esa experiencia, la UNESCO, a través de la iniciativa Educación Para Todos (EPT), concibe la calidad educativa como la suma de dos elementos: 1) condiciones para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, y 2) nivel de logros de los estudiantes (OREALC/UNESCO, 2013, p. 99). De acuerdo a Acuña y Mérida (2016), organismos internacionales como el BID, la OCDE y UNESCO, relacionan la calidad educativa con la formación y evaluación docente, junto con la infraestructura escolar; a esa conclusión arribaron luego de analizar las publicaciones de estas entidades en el periodo comprendido entre el 2012 y 2015 (p.11). Para Menin (2013), determinar la calidad en educación depende de varios factores; no obstante, considera que el papel central está en los docentes, en cuánto están preparados, en la pasión que le ponen a su trabajo, en su capacidad de

enmienda cuando algo no funciona y, sobre todo, en innovarse permanentemente poniéndose siempre en el lugar de los otros. En cambio para Senlle y Gutiérrez (2005, p. 3), la calidad es un camino no un logro limitado. De esta forma, el centro de aprendizaje, cualquiera sea su nivel, tendrá un servicio de calidad si recorre el camino premunido de un sistema de mejora continua que pone en práctica diariamente. Esa calidad la hacen las personas, todas las que están inmersas en gestionar la marcha del plantel: directivos, docentes, y administrativos en general.

Cuando se habla sobre calidad del servicio educativo tenemos que tener en cuenta desde qué perspectiva lo hacemos, porque en la valoración entran en juego nuestra formación y experiencias sobre cómo debe ser la escuela y su funcionamiento, las clases, el papel de los docentes, la forma y criterios para evaluar, entre otros (Sverdlick, 2009, pág. 2). En esa perspectiva debemos saber que la calidad en educación, como menciona Muñoz et al (citado por Márquez, A., 2004, p.479), es un concepto multidimensional, que puede ser analizado desde diversos campos. Así, el servicio educativo será de calidad en lo filosófico, cuando la orientación en ideas y valores refleja su relación con el grupo social al que está orientado; en el campo pedagógico, en tanto se consigan los logros académicos previamente establecidos; en lo económico, si los recursos destinados para su realización son utilizados eficientemente; en el aspecto cultural, si vemos que las temáticas y métodos para enseñar son adecuados al contexto cultural de los individuos a los que se orienta; mientras que en lo social, cuando las oportunidades para ingresar, mantenerse y concluir los estudios sean equitativas para todos los miembros que integran una colectividad.

Al comentar los lineamientos del Plan de Educación de México 2001-2006, Vásquez (2013) señala que un sistema de calidad en educación empieza asegurando el servicio a todos los que requieren. Ese servicio será bueno en la medida que predomine la creatividad, los valores, se aliente la indagación y la estima por el conocimiento así como el respeto por los demás. También será un servicio óptimo si las organizaciones se evalúan permanentemente y rinden cuentas a la sociedad de lo que hacen [sobre todo en el tema de los aprendizajes] (p.58). No obstante, el propio Vásquez (2013, pág. 70) reconoce que definir la calidad en educación es complejo por ello resalta la importancia de decidir sobre sus dimensiones e indicadores que para el caso peruano debe responder a contextos diferenciados. En el Perú, la Ley de General de Educación, Ley N° 28044 (2003), en su

artículo 13 define la calidad de la educación como “... el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.”

El SINEACE, el organismo técnico encargado de que en el país las instituciones educativas tanto públicas como privadas ofrezcan un servicio de calidad, en el 2015, convocó a un grupo de especialistas y personalidades para que analicen y debatan el concepto sobre calidad en educación. Resultado de ese trabajo publicaron, en agosto de ese año, el documento *Calidad en educación y derroteros*. En él se hacen una serie de consideraciones sobre lo que implica una educación de calidad y cómo reconocerla así como la responsabilidad de velar porque ella sea efectiva para todos los peruanos. Sin embargo, en su análisis, los expertos reconocen que en la actualidad la economía de mercado es la que configura nuestras ideas sobre que entendemos por calidad educativa. Refieren que en las sociedades donde predomina este modelo económico la calidad educativa está sujeta a la propaganda y que esta crea subjetividad, es decir percepciones e ideas que no necesariamente se condicen con lo adecuado (SINEACE, 2015, p. 41). Finalmente, los especialistas convocados por el SINEACE, buscando asociar los principios de la Ley 28044 con sus conclusiones, refieren que “... la educación con calidad es formar ciudadanos éticos, solidarios, que vivan en democracia, y que trabajen por la justicia y la paz.” (SINEACE, 2015, p. 50).

Como se observará, no existe un criterio unificado para conceptualizar la calidad en educación; esto depende, entre otras cosas, de la formación doctrinaria, de los valores, de los fines que se persigan y como no de la influencia de los medios a los que estamos expuestos todos. De hecho la calidad en educación puede ser entendida y buscada (por los padres de familia) de acuerdo a criterios diversos no siendo los mismos para todos. Para el caso de nuestra investigación, basados en los diversos criterios revisados y buscando su correlación con la experiencia empírica, podemos plantear que la calidad del servicio educativo es la expresión óptima del grado de satisfacción que un individuo o una comunidad expresa, en forma de actitudes hacia quien se lo da, basada en su percepción sobre la combinación de elementos académicos, físicos, administrativos, axiológicos y afectivos que le han servido para su formación intelectual y ética.

Ahora bien, reconociendo que la educación es un servicio con características particulares, eso no invalida estudiarla dentro del conjunto de servicios que pueden tomar o recibir los usuarios. Esta consideración permite apoyarnos en los planteamientos que diversos autores han hecho sobre las dimensiones que comprende el constructo calidad de servicio. Esas dimensiones sirven para desagregar el conjunto de aspectos que en suma construyen la percepción del cliente o consumidor del servicio y su juicio final sobre este. La calidad de servicio ha sido objeto de diversos estudios en su dimensionamiento. Para nuestro caso acogeremos las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 que mejoraron una versión inicial de 1985 y que fueron refrendadas por otros investigadores como Bitner (1990), Cronin y Taylor (1992), Rust y Oliver (1994), entre otros (Núñez y Juárez, 2018, p. 57). Esas dimensiones son las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Elementos tangibles: apariencia, es decir como se ve el local, sus instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales que utiliza para transmitir sus comunicaciones. En el caso de un colegio ¿qué ven a simple vista los padres y los propios estudiantes?, entre otras cosas: la fachada y entrada del local, el tamaño de las aulas, los patios, el estado de los servicios higiénicos, los laboratorios, la biblioteca, cómo está vestido el personal directivo, docente y administrativo, los materiales y medios donde transmite sus comunicaciones, etc. Fiabilidad: credibilidad hacia la organización respecto a que cumple con lo que ofrece. En el sector educativo se refleja por ejemplo en el cumplimiento de los horarios, de las actividades preestablecidas, en el desarrollo del currículo, la formación del personal, etc. Capacidad de respuesta: vista como la disposición para auxiliar a los clientes en las dificultades que tenga respecto al servicio de una manera rápida y oportuna. En esta dimensión se evalúa la atención y rapidez para atender preguntas, quejas, solicitudes o problemas de los usuarios. El tiempo que se emplee para responder a los requerimientos del usuario dará una valoración positiva o negativa en esta dimensión. A nivel escolar esta dimensión se aprecia en los trámites administrativos, en el aprendizaje de las materias, en los conflictos que puedan darse entre integrantes de un aula o del colegio, etc. Seguridad: entendida como certeza que los empleados o servidores, por su nivel de conocimientos y trayectoria, harán bien su trabajo o cuidarán que el usuario reciba el mejor servicio. En el campo educativo esta dimensión equivale a la protección de los estudiantes respecto a cualquier situación que puede poner en peligro su integridad

física o moral; también puede ser considerada la idoneidad del personal docente respecto a la propuesta académica y axiológica del plantel, la confianza en que los resultados de las evaluaciones académicas sean transparentes y correspondan a situaciones reales y no arbitrarias, etc. Empatía: capacidad de la organización para situarse en el lugar de los clientes, asistiéndolos de manera personalizada, procurando entenderlos en sus necesidades. En un colegio, esta dimensión se vería reflejada en la forma cómo los docentes entienden y apoyan a solucionar las dificultades académicas o conductuales de sus estudiantes, en la relación entre el personal directivo o administrativo y los estudiantes o sus padres, etc. De acuerdo a Ponce de León (2017, pág. 58) las organizaciones más pequeñas tienen una ventaja frente a las más grandes en tanto que por su tamaño tienen relaciones de cercanía y trato personalizado más frecuentes con sus clientes.

En el tema de la medición de la calidad del servicio se han planteado diversos modelos, sin embargo el más utilizado y referenciado en la literatura es el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 y mejorado en 1988 y 1991; un segundo modelo que debemos señalar es el propuesto por los investigadores Cronin, J. y Taylor, S., en 1992, el modelo SERVPERF, que surgió como una crítica al SERVQUAL. En trabajos posteriores, Cronin y Taylor continuarían analizando los dos modelos y otros que se dieron por esa época (1994, 2000, 2003). Cabe mencionar entre los analistas de la época a R.K. Teas quien también lanzaría cuestionamientos al modelo SERVQUAL y entablaría una polémica con Parasuraman et al., incluso llegaría a plantear modelos alternativos (Teas, 1993,1994). Dada la pertinencia de conocer más sobre los modelos señalados haremos un bosquejo de los aspectos más relevantes que los identifican. El Modelo SERVQUAL, está basado en el paradigma de la disconformidad según el cual la calidad de un servicio está determinada por la diferencia entre las expectativas y las percepciones que se forman los clientes sobre la prestación que han recibido. Para hacer la medición, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron un cuestionario que abarca cinco dimensiones dividido en dos partes: la primera con 22 afirmaciones para recoger las expectativas de los usuarios frente a un servicio y la segunda con las mismas 22 afirmaciones ya citadas para ver sus percepciones; la diferencia es que la primera se enfoca a un servicio específico que lo puede dar cualquier organización mientras la segunda se aplica a una con nombre propio que da el servicio y sobre la cual se establecerá su nivel de calidad. De acuerdo a Gaspar, S. y Guillén, D. (2015, p. 47) los resultados que pueden

sobrevenir de la aplicación del instrumento SERVQUAL, basado en la contraposición de expectativas y percepciones son: 1) Expectativas mayores que percepciones = niveles bajos de calidad, 2) Expectativas menores que percepciones = niveles altos de calidad, 3) Expectativas equivalentes a percepciones = niveles de calidad intermedios.

El Modelo SERVPERF, no es muy diferente al SERVQUAL, en realidad el instrumento es el mismo, sin embargo el cuestionario de 22 afirmaciones, con algunas adaptaciones, solo considera relevante medir las percepciones. Sus promotores Cronin y Taylor plantearon una serie de observaciones sobre la no pertinencia del modelo SERVQUAL en la medición de la calidad del servicio; estas se pueden sintetizar en tres razones: 1) La actitud de los consumidores se determinan por las percepciones que tienen del servicio no por cálculos aritméticos, como lo plantea el modelo SERVQUAL (diferencia entre percepciones y expectativas); 2) Es la actitud, y no las posibilidades de obtener algo, de parte de un cliente la mejor manera de establecer la calidad de un servicio; y 3) El modelo SERVQUAL no es muy operativo para recoger la actitud de los clientes (Gaspar, S. y Guillén, D. 2015, p. 48). Un estudio sobre el papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio hecho por Palacios (2014) concluye que incluirlas no es una buena alternativa; se cuestiona su claridad sobre qué implica y de qué forma se manifiesta en el cliente en el momento que experimenta el servicio; por otro lado, refiere que las propiedades psicométricas de las escalas que toman en cuenta las expectativas (modelo SERVQUAL) son menores en comparación con las que no las consideran (tipo SERVPERF), además agrega que estas últimas son más ventajosas al momento de administrar sus cuestionarios a los encuestados, tienen menores costos y una mejor tasa de respuesta (p. 66-67).

Sobre lo último, varios autores hacen referencia a que un cuestionario no debe ser muy extenso porque produce fatiga en los encuestados y eso lleva a que las respuestas se distorsionen. Para nuestra investigación, hemos optado por utilizar el modelo SERVPERF. Aparte de las consideraciones ya señaladas, consideramos que este instrumento se presta mejor como instrumento de aplicación a estudiantes de nivel secundario, sobre todo de grupos que están finalizando el ciclo escolar. En la mayoría de escuelas, públicas como privadas, pero sobre todo en las primeras, el grueso de sus discentes que terminan la educación básica ha estudiado en el mismo plantel, desde Primaria. Por lo tanto si

quisiéramos utilizar el modelo SERVQUAL que contrasta expectativas con percepciones no podría configurarse adecuadamente la parte de las expectativas, salvo en determinados aspectos, porque el colegio, su infraestructura, su organización, su política de trabajo son aspectos más o menos permanentes y los estudiantes ya están allí. La expectativa se forma sobre lo que uno espera recibir como servicio de una organización que no conoce o que sabe poco de ella, no de una organización en la que incluso ya se es parte como usuario.

La segunda variable de nuestra investigación es la satisfacción del usuario; para entrar a su análisis corresponde primero plantear y responder una pregunta básica ¿qué es la satisfacción en general y qué implica este concepto en relación al servicio educativo? Empecemos por ver qué señala la RAE. Para la Academia Española de la Lengua (2014), satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; esto lo complementa señalando que la satisfacción es el cumplimiento del deseo o el gusto. Oliver (1997) señala que la satisfacción es la expresión o juicio de los clientes sobre el placer que le ha brindado un producto o servicio; agrega que dicha satisfacción influye en el cambio de actitud y la intención de compra de clientes que tenían expectativas bajas de lo iban a recibir (Oliver, 1980). Por su parte Zeithaml y Bitner (2002) observan a la satisfacción como la estimación que hace el usuario sobre si un servicio o producto cubrió sus expectativas y necesidades; de no hacerlo surge la insatisfacción. En cambio, Sureshchandar et al. (2002) resaltan que la satisfacción es una expresión que se logra sumando todos los encuentros que tiene un cliente con los servicios que le brinda una organización [es decir una sola experiencia no sería determinante en la formación de esa actitud]; además agregan que existen niveles de satisfacción: con el servicio, con la persona que lo brinda y con toda la organización (citado por Gaspar, S. y Guillén, D. 2015, pp. 58-59).

Ahora, sobre satisfacción con el servicio educativo se puede apuntar lo siguiente: para autores como Gento, S. y Vivas, M. (2003) la satisfacción de los alumnos es la opinión favorable que dan estos sobre el servicio educativo que han recibido; esa apreciación se forma de los resultados personales que les da su educación (p. 20). En la misma línea, Jiménez González (2011, citado por Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D., 2015, p. 6), señala que la satisfacción de los alumnos es el mejor indicador de la calidad académica y administrativa de una organización educativa. Por otro lado, según apuntes recogidos por Cahuana (2016, p. 58) la satisfacción con el servicio educativo, de parte de los estudiantes,

se relaciona con aspectos como el tipo de trabajo escolar que desarrollan, la disciplina y las comunicaciones que brinda la escuela; también cuenta en esto la comprensión y que sus opiniones sobre la marcha del colegio sean tomadas en cuenta, entre otros. Por su parte Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C. y Rodríguez, P. (2016) señalan que en la satisfacción estudiantil también se debe considerar aspectos como la justicia en el colegio, la colaboración de los profesores y la colaboración entre estudiantes (p. 271).

Como todo estudio, el presente trabajo se desarrolla en base a un problema de investigación. Así, tenemos como problema general a resolver lo que plantea la siguiente interrogante: ¿qué relación existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019? Como problemas específicos los que a continuación se indican en forma de preguntas: ¿qué relación existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?, ¿qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?, ¿qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?, ¿qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?, y ¿qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?

En cuanto a los elementos que justifican la realización de este trabajo, se puede señalar que la presente investigación se justifica porque toma referentes teóricos que plantean como una necesidad mejorar la calidad educativa, en general, a partir de las necesidades y demandas de quienes son los primeros clientes en este tipo de servicios: los estudiantes. Es una investigación de utilidad práctica porque busca diagnosticar una situación real de una institución educativa de larga tradición en la zona 1 del distrito de Ate, la cual ha visto disminuir su población estudiantil, en el nivel de secundaria, de forma sostenida, desde ya hace varios años. En el plano metodológico, esta investigación cobra relevancia porque asume el modelo de escala SERVPERF para medir la calidad del servicio educativo en un colegio de nivel secundario, existiendo escasas experiencias al respecto. Socialmente, la investigación tiene justificación porque se orienta no solo a caracterizar una situación

relevante sino que ulteriormente busca mejorar un servicio que implicará mejores oportunidades de desarrollo y progreso para cientos de familias de la jurisdicción donde se sitúa la institución, materia de estudio.

Toda investigación requiere plantearse un objetivo general y otros específicos de tal forma que la indagación tenga un norte y la orientación correspondiente. En relación a eso, tenemos como objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019. Como objetivos específicos figuran: determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019, determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019, determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019, y determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

De igual forma, una investigación requiere de hipótesis o explicaciones preliminares que puedan ratificarse o descartarse, en función a los resultados del estudio. Para el caso que nos ocupa tenemos como hipótesis general la siguiente: la relación es directa y positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019. Como hipótesis específicas se han planteado las que a continuación se indican: la relación es directa y positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; la relación es directa y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; la relación es directa y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; la relación es directa y positiva entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; y la relación es directa y

positiva entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## **II. El Método.**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta es una investigación de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de diseño transversal y de nivel o alcance correlacional.

La investigación de enfoque cuantitativo permite la generalización de sus resultados y la comparación con estudios semejantes, además es factible de reiterarse. Las opiniones que se desprenden de ella se sustentan en datos estadísticos representativos (Hernández-Sampieri R., Fernández, C. y Baptista, M., 2014, p. 15).

Las investigaciones básicas o puras tienen como propósito principal conocer y entender los fenómenos materia de estudio. De acuerdo a Sánchez-Carlessi (1998) estas investigaciones permiten el surgimiento de nuevos conocimientos y campos de estudio (p. 13). Más que aplicar los nuevos conocimientos que adquiere, la investigación básica se interesa en ampliar la base de los conocimientos.

Las investigaciones de diseño transversal o transeccional son aquellas que plantean la recolección de datos en un espacio y tiempo determinado; su finalidad es describir la situación de las variables y sus interrelaciones en ese momento (Hernández-Sampieri et al. 2014, p. 154).

Según autores como Arias y Hernández-Sampieri los estudios de nivel o alcance correlacional buscan establecer el grado de relación entre dos o más variables dentro de una situación o contexto determinado (Gallardo, 2017, p. 53).

### **2.2. Operacionalización de las variables**

Según Espinoza, E. (2018, p. 43) operacionalizar variables es transformar conceptos abstractos en otros más simples, fáciles de observar y medir. Dicho de otra forma, la operacionalización implica saber cuál es la variable, sus dimensiones, sus indicadores, el número de ítems, entre otros.

Como ya se ha dicho esta investigación busca establecer el nivel de correlación entre dos variables: calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Sobre la primera ya se ha indicado que existen diversas definiciones generales sobre la calidad y el servicio, y también sobre lo que implica, de forma específica, la calidad del servicio

educativo. Para efectos de la operacionalización de la primera variable hemos planteado como definición la siguiente: la calidad del servicio educativo es la expresión óptima del grado de satisfacción que un individuo o una comunidad expresa, en forma de actitudes hacia quien se lo da, basada en su percepción sobre la combinación de elementos académicos, físicos, administrativos, axiológicos y afectivos que le han servido para su formación intelectual y ética. Dicho de otra forma, y para hacer más evidente el dimensionamiento de la variable, apuntamos que la calidad del servicio educativo es una expresión del grado de satisfacción que expresan los usuarios respecto a los diversos componentes que engloba el servicio en cuestión como el ambiente físico y su equipamiento, la fiabilidad o cumplimiento de promesas, la rapidez en la atención o absolución de demandas, la seguridad y el nivel de empatía que desarrollan con los estudiantes, padres de familia y comunidad en general. La operacionalización de la variable se aprecia con mayor detalle en la tabla 1 que sigue a continuación.

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Infraestructura física y mantenimiento	1, 2	Escala ordinal	
	Equipamiento	3	Likert	Mala : 22 – 50
	Pulcritud de los servidores	4	(1) Muy en desacuerdo	Regular : 51 - 80
Fiabilidad	Cumplimiento	5 y 6	(2) En desacuerdo	Buena : 81 - 110
	Servicio académico	7 y 8	(3) Ni de acuerdo ni en	
	Documentación	9	desacuerdo	
Capacidad de respuesta	Comunicación	10	(4) De acuerdo	
	Rapidez del servicio	11	(5) Muy de acuerdo	
	Disposición	12		
	Atención permanente	13		
Seguridad	Confianza y seguridad	14 y 15		
	Cortesía	16		
	Garantía académica	17		
Empatía	Atención personalizada	18		
	Flexibilidad	19		
	Interés por el usuario	20		
	Conocimiento de necesidades	21		
	Amplitud del servicio	22		

Fuente: adaptado de Cronin, J. y Taylor, S. (1992).

En el caso de la segunda variable, satisfacción de los estudiantes, ya se ha señalado también que existen múltiples pareceres. Para nuestro caso, manejaremos la siguiente definición: la satisfacción estudiantil es la manifestación de agrado o complacencia que expresan los estudiantes sobre los diversos aspectos que forman la oferta o servicio que le brinda una organización educativa y cuya valoración se reforzará o modificará en el tiempo dependiendo de los resultados personales y profesionales que obtengan. En la tabla 2 se ve con detalle la operacionalización de la segunda variable.

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Elementos tangibles	Grado de satisfacción	1	Escala ordinal
Fiabilidad	Grado de satisfacción	2	Likert
Capacidad de respuesta	Grado de satisfacción	3	(1) No satisfecho
Seguridad	Grado de satisfacción	4	(2) Poco satisfecho
Empatía	Grado de satisfacción	5	(3) Regularmente satisfecho
			(4) Satisfecho
			(5) Muy satisfecho

Fuente: adaptado de Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002)

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 La población**

La población del presente estudio está compuesta por 184 alumnos de 4° y 5to año de educación secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga del distrito de Ate.

Para Arias (2003) la población es el conjunto de elementos que tienen características comunes y al cual se hace extensivo las conclusiones de una investigación. De acuerdo al problema y propósito de la investigación se establece el tipo de características que debe mostrar la población materia de estudio (citado por Gallardo, 2017, p. 63). Para Hernández-Sampieri et al. (2014, p. 174), las poblaciones deben ser bien delimitadas por sus características, el espacio que ocupan y la temporalidad en que serán estudiadas.

### **2.3.2 La muestra**

La muestra sobre la que se aplicará el instrumento que recogerá la data será una muestra de tipo censal, es decir abarcará al total de estudiantes que cursan el 4° y 5to año de educación secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga; en este caso el número será de 184 alumnos.

Según Rojas (2013, p. 286), la muestra puede ser conceptualizada como la parte de la población seleccionada por el investigador que tiene iguales características que el conjunto, por consiguiente es representativo de este para el estudio.

De acuerdo a Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014), la muestra es de tipo censal cuando la muestra abarca a toda la población; esta modalidad se emplea cuando es necesario conocer las opiniones de todos los usuarios o porque es de fácil acceso para el investigador (p. 246). Una muestra censal implica mayores costos para su realización pero reduce las probabilidades de error estadístico.

### **2.3.3 El muestreo**

Es la técnica que utiliza el investigador para seleccionar la muestra sobre la que aplicará los instrumentos de recolección de datos. De acuerdo a Ñaupas et al. (2014, p 246) el propósito del muestreo es reducir tiempo y esfuerzos [porque bien aplicado permite contar con un grupo representativo de toda la población]; refieren también que los tipos de muestreo más utilizados son los probabilísticos y no probabilísticos.

En el caso de nuestra investigación no será necesario seleccionar a una parte de la población materia de estudio porque todos sus integrantes participarán de la recolección de datos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la recoger la data la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Para medir la variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario del modelo SERVPERF, de 22 ítems, con adaptaciones, en tanto que para la segunda variable, satisfacción de los estudiantes, se trabajó con un cuestionario de 5 ítems. En ambos casos,

los instrumentos se validaron por juicio de expertos: Previamente se hizo una prueba piloto de los instrumentos en un colegio cercano sobre una población de 33 estudiantes, también de nivel secundario. La confiabilidad se realizó mediante el estadístico Alpha de Cronbach; en el caso del cuestionario para medir la calidad del servicio obtuvo un valor de alfa de 0.89 lo que significa que tiene un buen grado de confiabilidad; para el cuestionario que midió la satisfacción de los estudiantes la prueba arrojó un alfa de 0.72 lo que también representa un grado de confiabilidad aceptable.

**Tabla 3**

Validez de los instrumentos

<b>Experto</b>	<b>Resultados</b>
Mgtr. Pauta Guevara, Ricardo	Aplicable
Mgtr. Silva Narvaste, Adolfo	Aplicable
Mgtr. Pumacayo Palomino, Illich	Aplicable

Fuente: elaboración propia

## **2.5. Procedimiento**

Los instrumentos se aplicaron entre el 16 y 18 de julio de 2019, en las mismas aulas donde los estudiantes desarrollan sus sesiones de aprendizaje. Se realizaron por espacio de 25 minutos, previa orientación de parte del investigador.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para procesar los datos se han empleado los programas Excel y el SPSS 25. Dado el tamaño de la muestra se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov la cual estableció que la prueba para evaluar la correlación entre las variables debía ser la de Spearman.

## **2.7. Aspectos éticos**

Esta investigación tiene propósitos únicamente de estudio por lo tanto no busca identificar personas y tampoco orientar hacia determinados resultados. Se busca esclarecer una situación que lleve a la mejora del servicio de una institución educativa.

### III. Resultados.

#### 3.1. Resultados agrupados

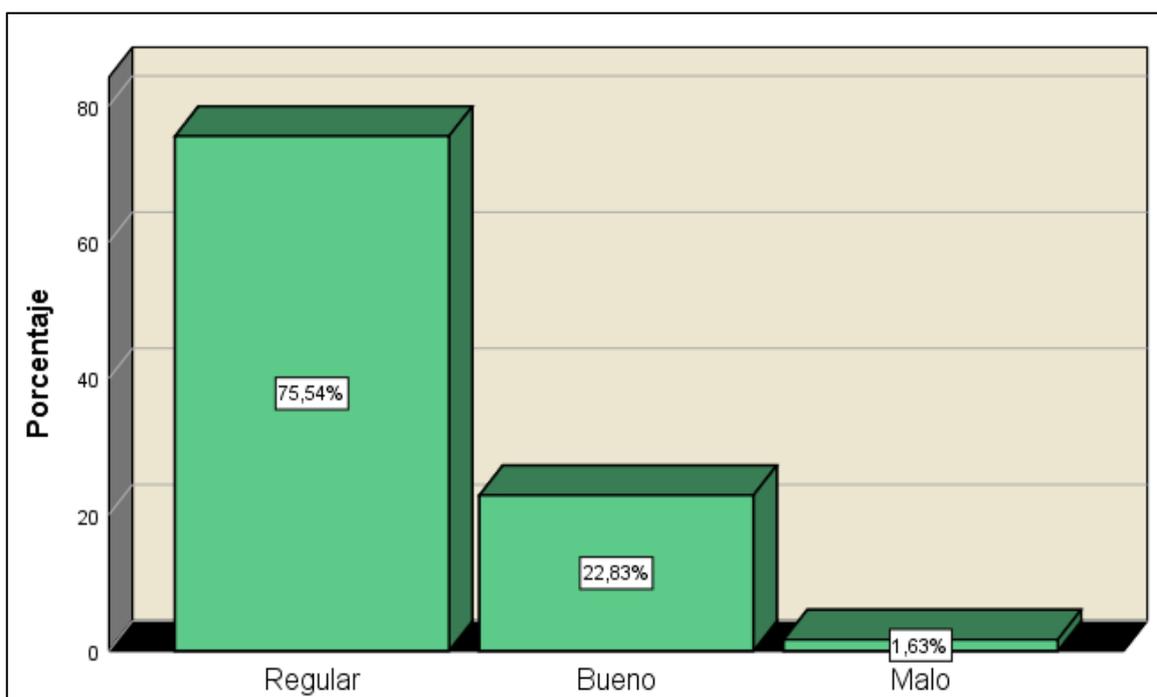
##### Calidad del servicio

**Tabla 4**

*Porcentaje del nivel de calidad de servicio*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	139	75,5
Bueno	42	22,8
Malo	3	1,6
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 1.** Porcentaje del nivel de calidad de servicio de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** En función a estos resultados generales que reflejan el parecer de los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate; se puede establecer que el 75.54% calificó de regular la calidad de servicio que presta el centro de educativo. Lo anterior se explica, según los resultados específicos del sondeo, a que algunos elementos

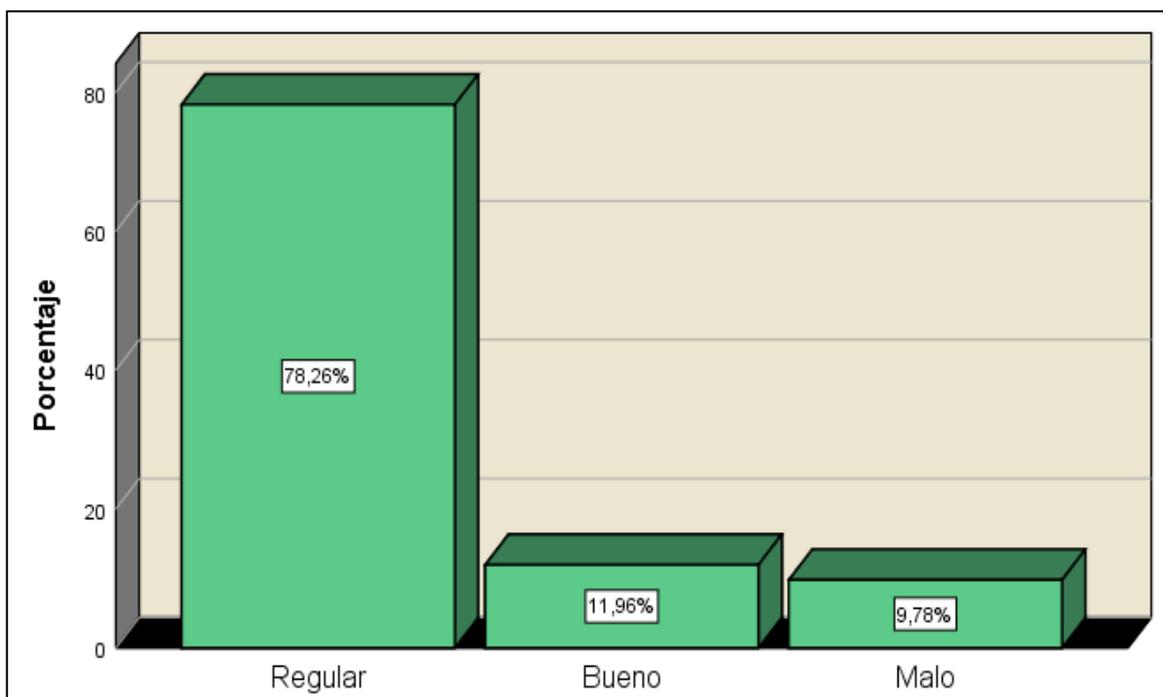
tangibles de la institución no se encuentran en buen estado y tampoco reciben el mantenimiento correspondiente; del mismo modo, la fiabilidad que brinda el colegio es vista como regular, entre otras cosas porque en ocasiones la I.E. no cumple con lo que ofrece a pesar que por otro lado a la mayoría les resulta confiable el aspecto académico por la trayectoria del personal docente; asimismo, en cuanto a capacidad de respuesta ésta también es apreciada como de nivel regular dado que en algunos casos existe cierta demora en el proceso de trámites administrativos aunque la mayoría de los estudiantes reconoce que hay mayor rapidez en cuanto a comunicar a los padres cuando un alumno tiene algún problema de salud o comete una falta; en cuanto a la dimensión relacionada a la seguridad, los estudiantes en buen porcentaje destacan que el personal del colegio les inspira confianza y se sienten seguros de cualquier peligro estando en el colegio; finalmente, en cuanto a la empatía para con los estudiantes y padres de familia, la institución es vista como de nivel regular porque la atención personalizada y el conocimiento de las necesidades de los estudiantes aún no está muy desarrollada; todo esto ayuda a entender porque solo el 22.83% califica como bueno la calidad de servicio que brinda el colegio; si es de destacar que quienes perciben como mala la atención que ofrece el colegio sea solo de 1,63% .

## Elementos tangibles

**Tabla 5**  
*Porcentaje del nivel de elementos tangibles*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	144	78,3
Bueno	22	12,0
Malo	18	9,8
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 2.** Porcentaje del nivel de elementos tangibles de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

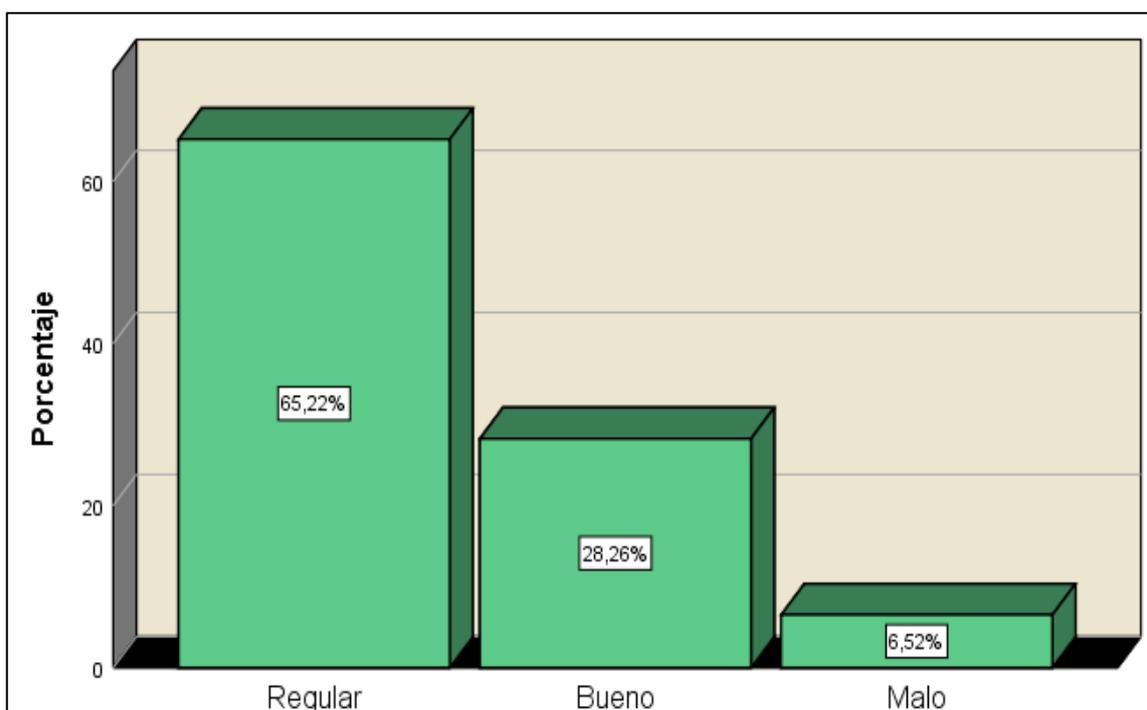
**Interpretación:** Del total de estudiantes encuestados en la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, el 78.26% determinó como de regular calidad los elementos tangibles del colegio dado que las instalaciones del plantel no son del todo adecuadas; la mayoría de los estudiantes considera que las aulas, servicios higiénicos, patios, el mobiliario escolar como mesas y sillas no suelen estar totalmente limpios y tampoco reciben el mantenimiento correspondiente; asimismo consideran que el frontis del centro educativo que abarca paredes, jardines, ventanas y puertas de ingreso no tienen un cuidado adecuado, y por ende, no lucen muy atractivos para los alumnos. No obstante, el 11.96% de los estudiantes lo situaron en el nivel de bueno en razón a que para este sector de estudiantes sí considera que el colegio cuenta con un equipamiento aceptable al contar con sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.; además, consideran que el personal, en su mayoría, siempre luce una apariencia pulcra. Sin embargo, el 9.78% de los estudiantes no aprecia de buena manera los elementos tangibles del colegio y lo califica como de mala calidad.

## Fiabilidad

**Tabla 6**  
*Porcentaje del nivel de fiabilidad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	120	65,2
Bueno	52	28,3
Malo	12	6,5
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 3.** Porcentaje del nivel de fiabilidad de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** De acuerdo a estas cifras alcanzadas mediante el sondeo, se determina que el 65.22% de los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, establecieron como de regular calidad la fiabilidad del servicio que presta el centro educativo, ya que, la institución educativa (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo hay veces que no suele cumplir; asimismo, cuando los alumnos presentan algún tipo de problema, el colegio a veces no realiza un seguimiento apropiado para arribar a una solución; por ende, el plantel aparece como no tan fiable con sus

responsabilidades; por estas razones los alumnos, en su mayoría lo califican en la escala de regular. No obstante, el 28.26% de alumnos afirmaron que la fiabilidad del colegio es buena, ya que se muestran de acuerdo en que la I.E., generalmente, suele realizar sus actividades como reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, entre otros, en los horarios que se establecen; asimismo, señalan que el colegio en buena medida es confiable en el servicio académico que brinda, esto en base a la trayectoria y el desempeño de su personal docente. Finalmente, el sondeo arroja que el 6.52% de los estudiantes determinaron como malo respecto a la fiabilidad del servicio que brinda el colegio.

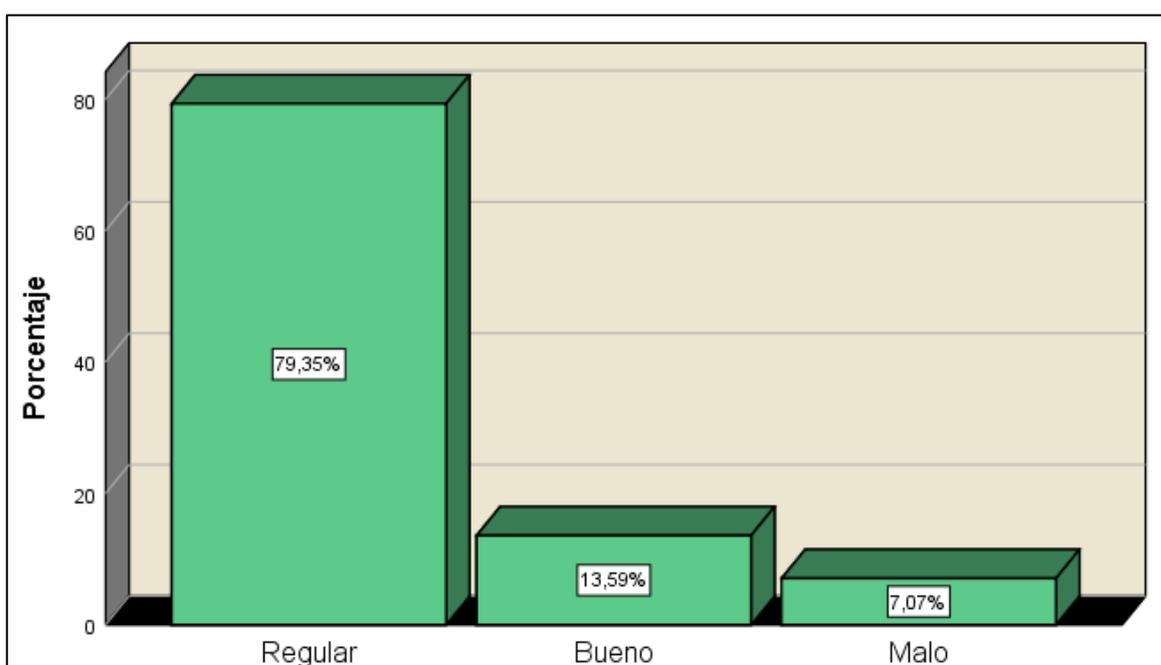
### Capacidad de respuesta

**Tabla 7**

*Porcentaje del nivel de capacidad de respuesta*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	146	79,3
Bueno	25	13,6
Malo	13	7,1
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 4.** Porcentaje del nivel de capacidad de respuesta en la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

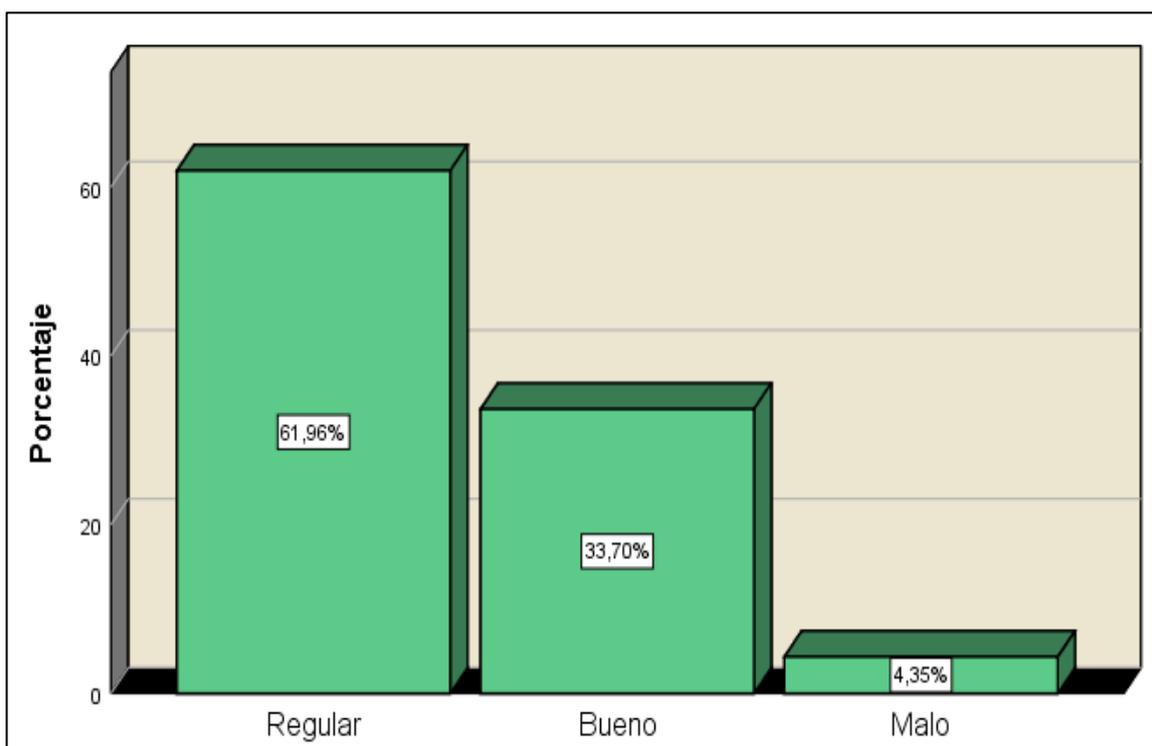
**Interpretación:** En relación a estas cifras obtenidas por el sondeo realizado a los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, el 79.35% manifestó que la capacidad de respuesta es ejecutada de forma regular, debido a que el centro educativo no atiende ni procesa con rapidez las solicitudes y otros trámites administrativos, evidenciándose demoras en las respuestas que demandan los usuarios; también se ha evidenciado que el personal directivo, docente y trabajadores no siempre atienden las consultas de los estudiantes y padres de familia por mostrarse o indicar que están muy ocupados. Por su lado, 13.59% de los estudiantes establecieron como buena la capacidad de respuesta del plantel destacando que la I.E. suele comunicarse con rapidez con los padres de familia cuando el alumno tiene alguna dificultad de salud, académica o cuando ha cometido alguna falta; también valoran que el personal directivo, docente y trabajadores siempre se muestren dispuestos a ayudarlos cuando afrontan un problema ya sea académico o de otra índole. Finalmente, queda decir que un el 7.07% de los estudiantes establecieron que era mala la capacidad de respuesta del plantel.

## Seguridad

**Tabla 8**  
*Porcentaje del nivel de seguridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	114	62,0
Bueno	62	33,7
Malo	8	4,3
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 5.** Porcentaje del nivel de seguridad de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

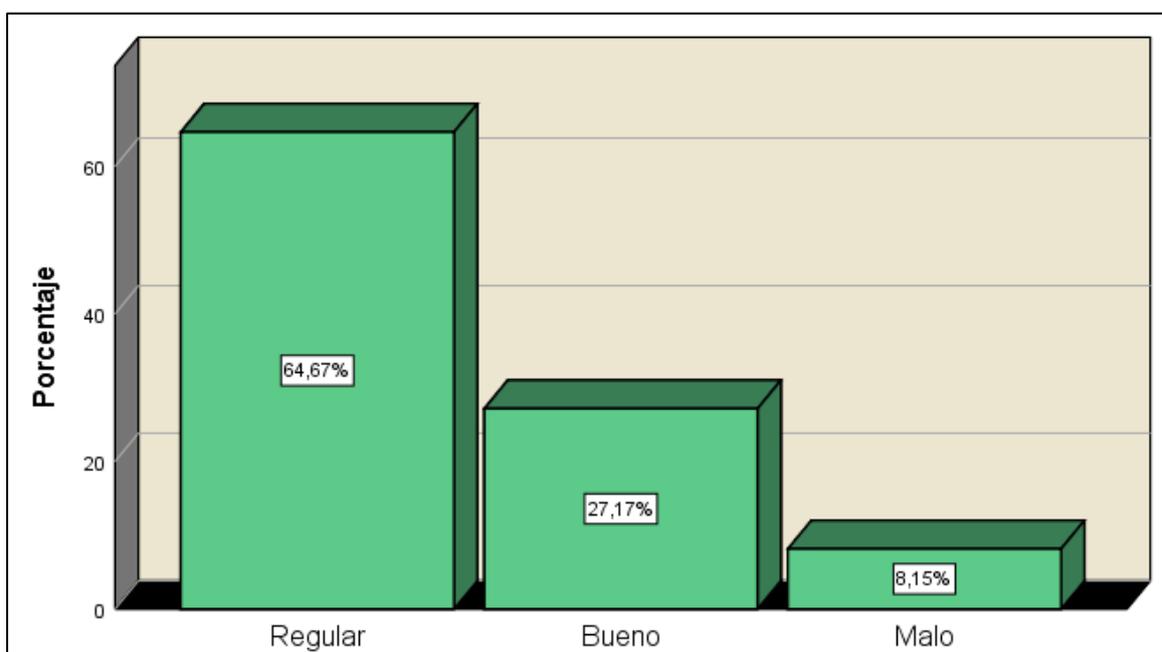
**Interpretación:** Los datos estadísticos conseguidos de la encuesta hecha a los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, señalan que el 61.96% manifestó como regular la seguridad brindada por la institución educativa puesto que los estudiantes suelen sentirse regularmente seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio. Sin embargo, para el 33.07% de los estudiantes la seguridad que brinda el colegio Luzuriaga tiene un nivel de buena ya que los docentes y el resto del personal del centro educativo, les inspiran confianza; asimismo, destacaron que la mayoría de los docentes y trabajadores siempre se muestran respetuosos y educados; además, expresan que tienen confianza en la parte académica porque los profesores, en su mayoría, poseen un buen nivel de preparación y utilizan metodología activa para hacer más dinámicas y atractivas las clases. En esta dimensión, solo el 4.35% de alumnos calificó como malo el aspecto de la seguridad que, sienten, les brinda el centro educativo.

## Empatía

**Tabla 9**  
*Porcentaje del nivel de empatía*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	119	64,7
Bueno	50	27,2
Malo	15	8,2
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 6.** Porcentaje del nivel de empatía de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** Sobre estos resultados, obtenidos del sondeo hecho a los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, se tiene que el 64.67% de los estudiantes manifestaron que la empatía de la I.E. hacia los estudiantes y padres de familia está en el nivel de regular; esto se desprende de que la mayoría de los estudiantes considera que el plantel solo cautela a medias el interés de los estudiantes al supervisar poco o esporádicamente la labor de los docentes y trabajadores; asimismo, consideran que el colegio no conoce completamente las necesidades específicas de los estudiantes y tampoco reciben una atención personalizada como corresponde. Por otro lado, el 27.17% de los

discentes encuestados calificaron como bueno la empatía que muestra el plantel con sus estudiantes, así destacan que el colegio tiene horarios de atención flexibles para atender a padres y estudiantes; del mismo modo resaltan los servicios adicionales como talleres y escuela de padres que brinda la institución. Finalmente, un 8.15% de los estudiantes considera que el plantel, en cuanto a la empatía con los estudiantes y padres de familia, está en el rango de malo.

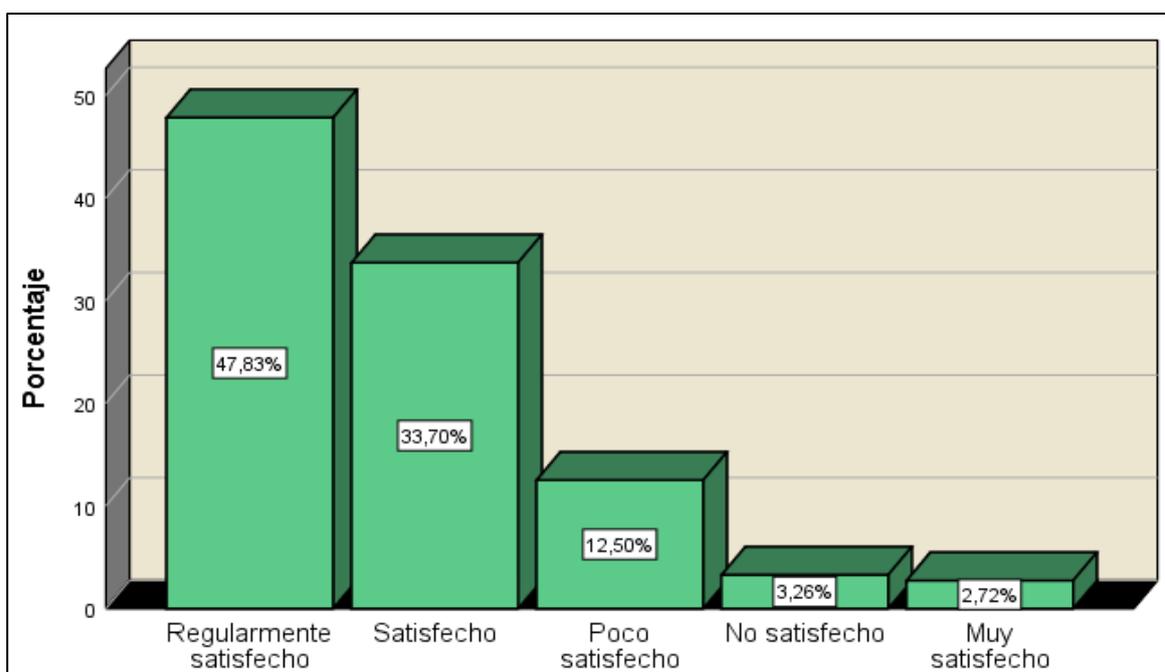
### Satisfacción del usuario.

**Tabla 10**

*Porcentaje de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regularmente satisfecho	88	47,9
Satisfecho	62	33,7
Poco satisfecho	23	12,5
No satisfecho	6	3,2
Muy satisfecho	5	2,7
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 7.** Porcentaje del nivel de satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados generales alcanzados, en base a la encuesta realizada a los estudiantes del nivel secundario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, el 47.83% del total de encuestados se manifestó regularmente satisfecho con el servicio que brinda el colegio lo que evidencia que en varias de las dimensiones evaluadas por los discentes existe la necesidad de mejora; no obstante, el 33.70 % se mostraron satisfechos (en la formación de este porcentaje se destacan los aspectos de fiabilidad y seguridad, sobre todo en la parte académica; la mayoría de los estudiantes señala que tiene confianza en la enseñanza de los docentes por el nivel de preparación que tienen); al otro lado de las percepciones tenemos a quienes se encuentran poco satisfechos con un 12.50 % y a los nada satisfechos que alcanzan el 3.26 % (estas cifras provienen principalmente de las dimensiones referidas a los aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía; en esto el tema de la limpieza, el escaso mantenimiento de los equipos, la demora en los trámites y la falta de conocer mejor las necesidades de los estudiantes son los puntos por atender de inmediato); finalmente, se tiene que el 2.72 % del estudiantado, pese a las cosas que tiene la I.E. por mejorar, se expresaron como muy satisfechos.

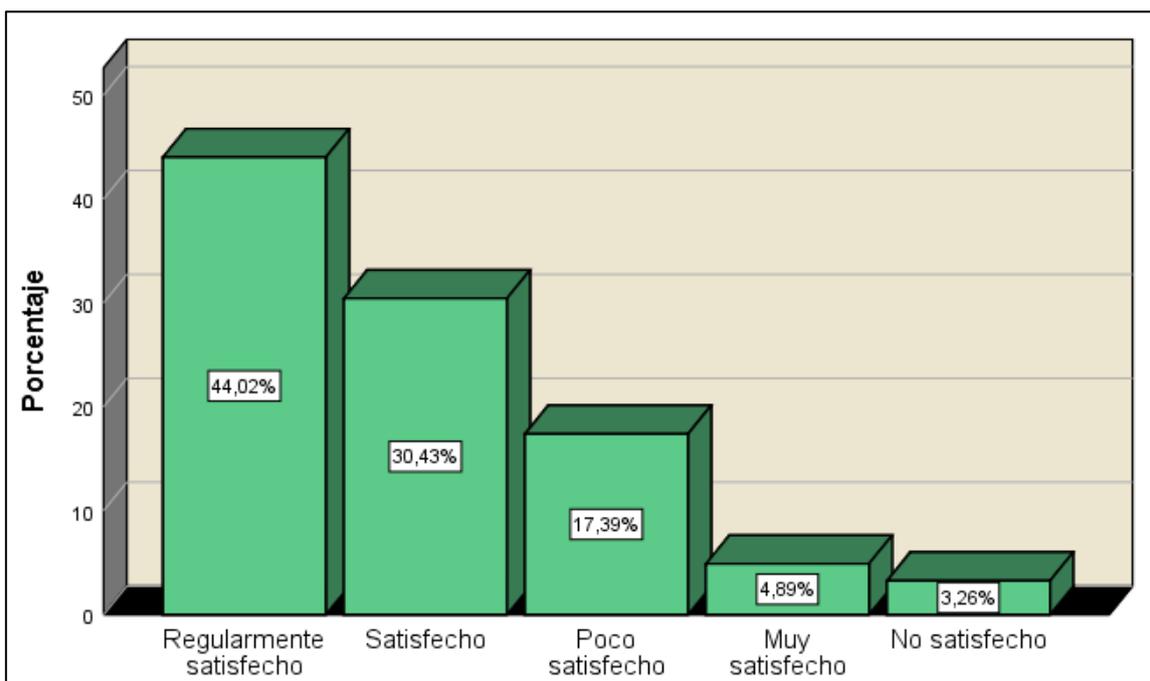
#### **Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario.**

**Tabla 11**

*Porcentaje de los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regularmente satisfecho	81	44,0
Satisfecho	56	30,4
Poco satisfecho	32	17,4
Muy satisfecho	9	4,9
No satisfecho	6	3,3
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 8.** Porcentaje del nivel de los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** En función a estas cifras producto del sondeo aplicado a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, tenemos que el 44.02 % se muestra regularmente satisfecho puesto que considera que los elementos tangibles referentes al frontis del local que incluyen las paredes, ventanas, jardines y las puertas de ingreso del centro educativo está aún por mejorarse; en tanto, el 30.43% se manifestó como satisfecho valorando que pese a ser un colegio estatal cuenta con servicios como la sala de computo, multimedia y laboratorio de ciencias, también se muestran satisfechos porque consideran que el personal, en su mayoría, tiene una presentación adecuada; sin embargo el 17.39% de los estudiantes afirmaron estar poco satisfecho con los elementos tangibles del plantel debido, entre otras cosas, a que falta más limpieza en los servicios higiénicos y en otros ambientes del colegio; solo el 4.89 % se manifestó muy satisfecho con todos los aspectos tangibles frente al 3.26 % de los estudiantes que se manifestaron como no satisfechos.

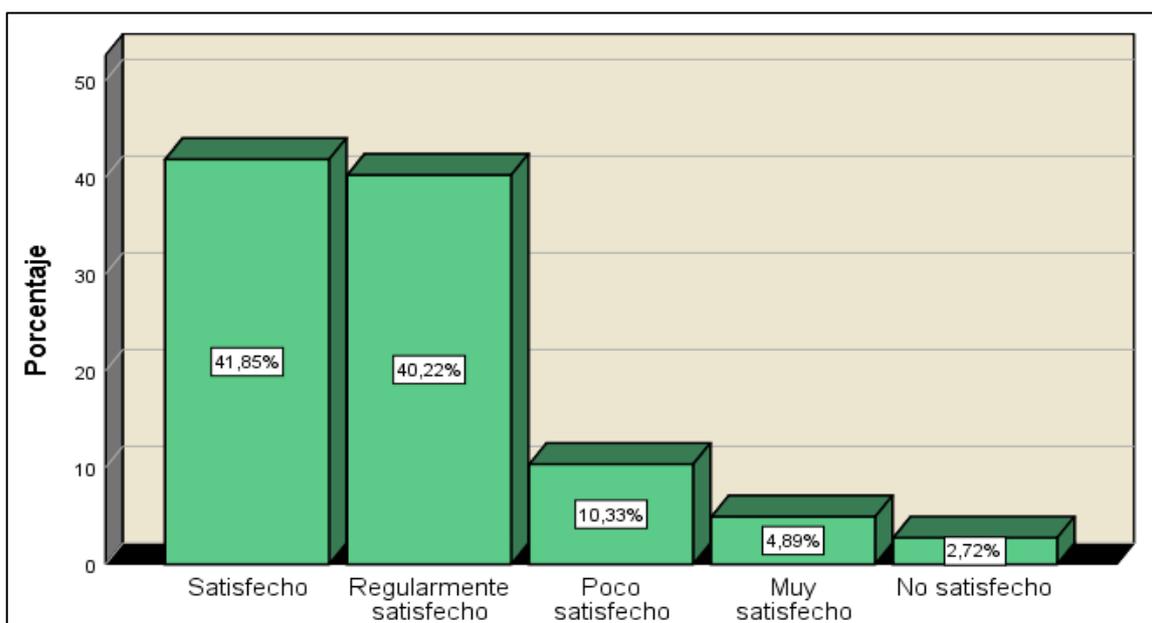
## Fiabilidad de la satisfacción del usuario.

**Tabla 12**

*Porcentaje de fiabilidad de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	77	41,8
Regularmente satisfecho	74	40,2
Poco satisfecho	19	10,3
Muy satisfecho	9	4,9
No satisfecho	5	2,7
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 9.** Porcentaje del nivel de fiabilidad de la satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** Sobre estos datos conseguidos de la encuesta hecha a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, se aprecia que el 41.85% de los alumnos expresaron estar satisfechos en relación a la fiabilidad que les ofrece la institución educativa; en esta valoración se destaca el hecho que una de las cosas que más confianza le da a los estudiantes respecto al colegio es su servicio académico basado en el trabajo y trayectoria de su personal docente, algo similar ocurre con el manejo de la documentación relacionada con los alumnos; no obstante el 40.22 % expresó estar solo regularmente satisfecho con la confiabilidad que brinda el plantel, en esto la relación

más cercana está en que a la I.E. le falta mejorar el proceso de seguimiento de los casos de estudiantes cuando estos afrontan una dificultad y también en el cumplimiento de los anuncios o promesas que se les hace, en especial por parte de los directivos; por su parte el 10.33 % de los discentes se manifestó poco satisfecho con la fiabilidad del colegio, el 4.89 % se declaró muy satisfecho y solo el 2.72 % de los estudiantes manifestaron estar no satisfechos.

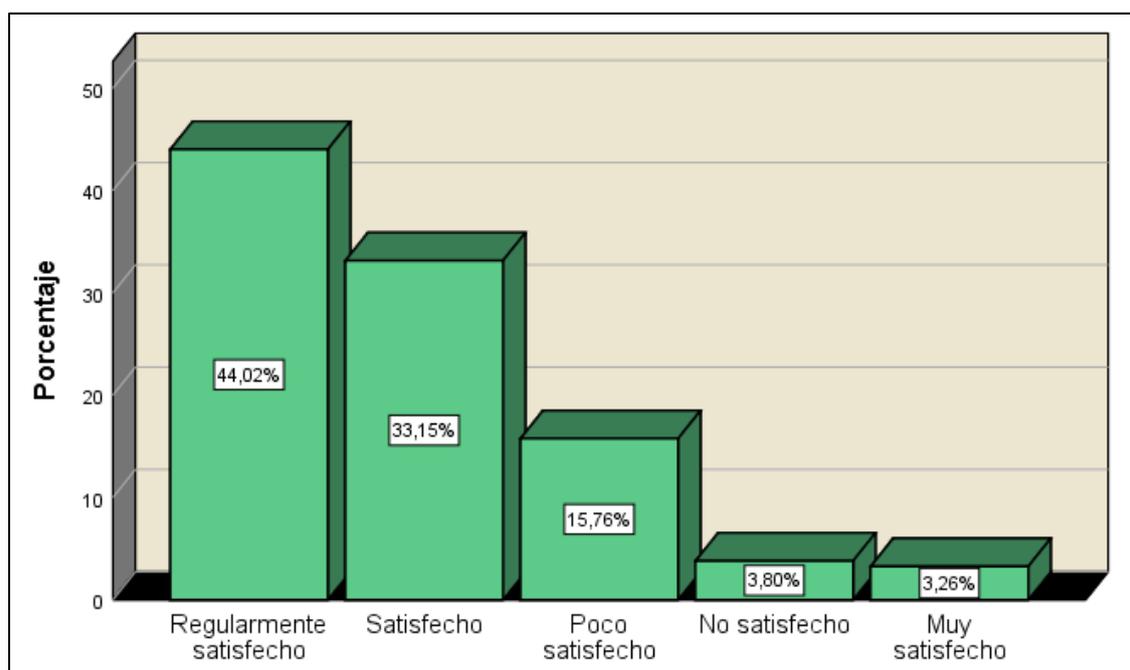
### Capacidad de repuesta de la satisfacción del usuario.

**Tabla 13**

*Porcentaje de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regularmente satisfecho	81	44,0
Satisfecho	61	33,2
Poco satisfecho	29	15,8
No satisfecho	7	3,8
Muy satisfecho	6	3,3
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 10.** Porcentaje del nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** Los datos estadísticos alcanzados del sondeo realizado a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, señalan que el 44.02 % manifestó estar regularmente satisfecho en relación a la capacidad de respuesta del colegio; esto se explica en que los trámites administrativos y las respuestas que demandan los usuarios no se dan con la rapidez que ellos quisieran, también guarda relación con esto el hecho que en ocasiones el personal de la I.E. se muestra ocupado y no responde a las preguntas o consultas de padres o estudiantes; sin embargo, el 33.15 % dijo estar satisfecho, en esto destacan que cuando requieren el apoyo de los docentes para superar sus dificultades académicas o de otra índole estos, en su mayoría, están prestos para ayudarles, casi al mismo nivel destacan la rapidez en que el colegio se comunica con los padres de familia cuando los estudiantes cometen una falta o tienen un problema de salud; por su lado, el 15.76 % se expresó como poco satisfecho con la capacidad de respuesta de la I.E., el 3.80 % se mostró no satisfecho, mientras que el 3.26% indicaron encontrarse muy satisfechos ya que para este grupo la atención en general que les ofrecen en el colegio es adecuado y que cuando requieren de algo inmediatamente son atendidos.

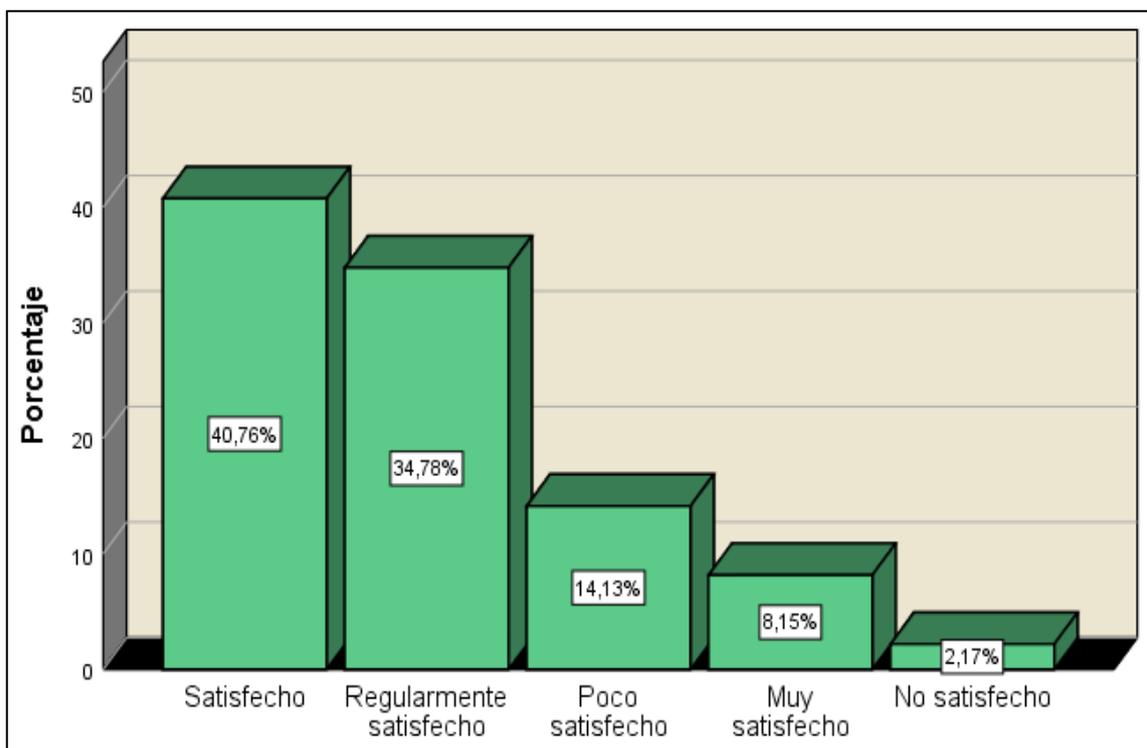
#### **Seguridad de la satisfacción del usuario.**

**Tabla 14**

*Porcentaje de seguridad de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	75	40,8
Regularmente satisfecho	64	34,8
Poco satisfecho	26	14,1
Muy satisfecho	15	8,2
No satisfecho	4	2,2
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 11.** Porcentaje del nivel de seguridad de la satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** En relación a estos datos obtenidos del sondeo aplicado a los estudiantes del nivel secundario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, se puede establecer que el 40.76 % se encuentra satisfecho con la seguridad que se les brinda en la institución educativa puesto que el personal transmite confianza y seguridad, son, en su mayoría, atentos y respetuosos al relacionarse con ellos y en el caso de los docentes también, en buen número, les ofrecen garantía en la parte académica por el nivel de preparación que poseen y por la metodología que utilizan en sus clases, de igual forma estos estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro estando dentro del colegio; no obstante, el 37.76 % manifestó estar solo regularmente satisfecho con el tema de la seguridad en sus diversos aspectos; 14.13 % se mostraron poco satisfechos ya que no han tenido experiencias muy positivas en este tema; en tanto que el 8.15 % declaró estar muy satisfecho y solo el 2.17 % de los alumnos manifestaron estar no satisfechos.

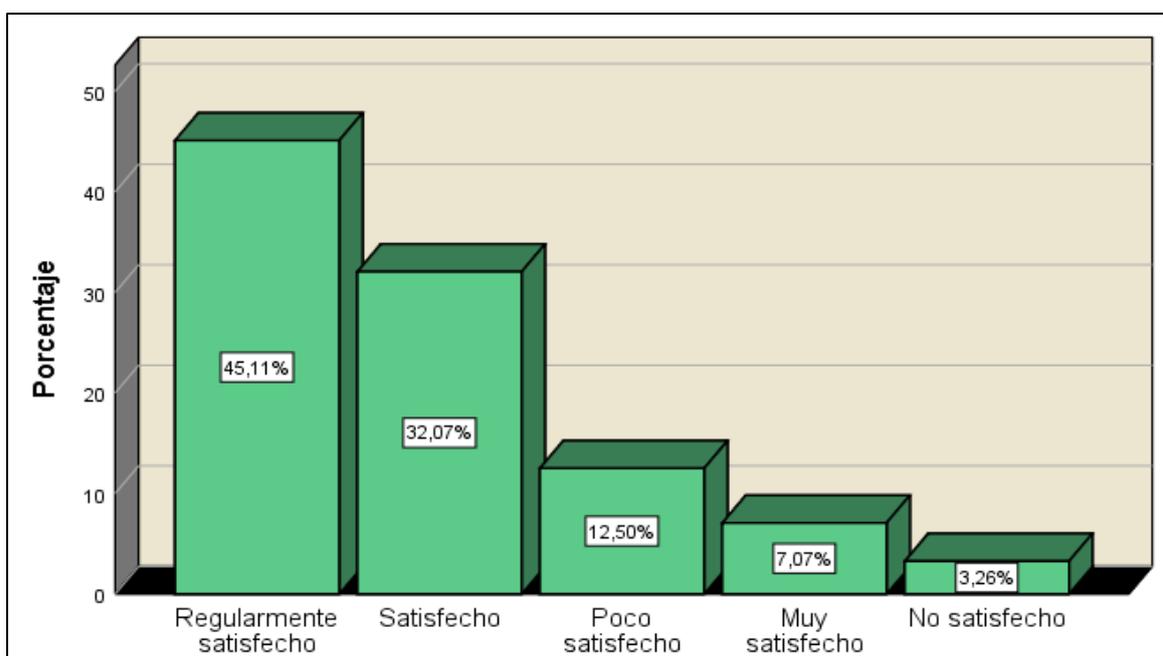
## Empatía de la satisfacción del usuario.

**Tabla 15**

*Porcentaje de empatía de la satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regularmente satisfecho	83	45,1
Satisfecho	59	32,1
Poco satisfecho	23	12,5
Muy satisfecho	13	7,1
No satisfecho	6	3,3
Total	184	100,0

Fuente: encuesta realizada estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 12.** Porcentaje del nivel de empatía de la satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

**Interpretación:** De acuerdo a esta estadística conseguida mediante la encuesta hecha a los alumnos de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, se puede destacar que el 45.11 % de los estudiantes determinaron estar regularmente satisfechos con la empatía que brinda la organización educativa; las razones de este ponderado se dan porque la I.E. no hace supervisión continua, y correctiva cuando amerita, del trabajo de su personal lo que va en desmedro del interés de los estudiantes, también

porque la atención personalizada que brindan los docentes a los alumnos es todavía limitada lo que no satisface plenamente la demanda existente, y conlleva a que los discentes consideren que el colegio no conoce a cabalidad las necesidades específicas del estudiantado; por otro lado, 32.07 % del total de encuestados manifestó estar satisfecho con las expresiones de empatía que le brinda la organización educativa; 12.50 % afirmó estar poco satisfecho; 7.07 % reconoció estar muy satisfecho; finalmente, solo el 3.26 % manifestó no estar satisfecho ya que, para este grupo, aún falta que los servidores y docentes sean más empáticos con los alumnos del centro educativo.

### 3.2 Confiabilidad de instrumentos y correlación de variables

#### 3.2.1 Confiabilidad

**Tabla 16**

*Resumen de procesamiento de casos*

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	184	100,0
Excluidos	0	,0
Total	184	100,0

Fuente: elaborado en base a los resultados del SPSS 25.

**Tabla 17**

*Estadístico de fiabilidad*

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad del servicio	0.890	22
Satisfacción del usuario	0.724	5

Fuente: elaborado en base a los resultados del SPSS 25.

#### 3.2.2 Prueba no paramétrica y correlación de Spearman

Las hipótesis se experimentaron utilizando el coeficiente de correlación de Spearman; la razón estriba en que la prueba de normalidad de la variable calidad del servicio resultó normal, puesto que su valor “p” (Sig.) es mayor al valor de significación

teórica  $\alpha = 0.05$ , mientras que para la variable satisfacción del usuario salió no normal debido a que su valor “p” (Sig.) es inferior al valor de significación teórica expresada en que  $\alpha = 0.05$ .

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad de los datos y estadístico de prueba*

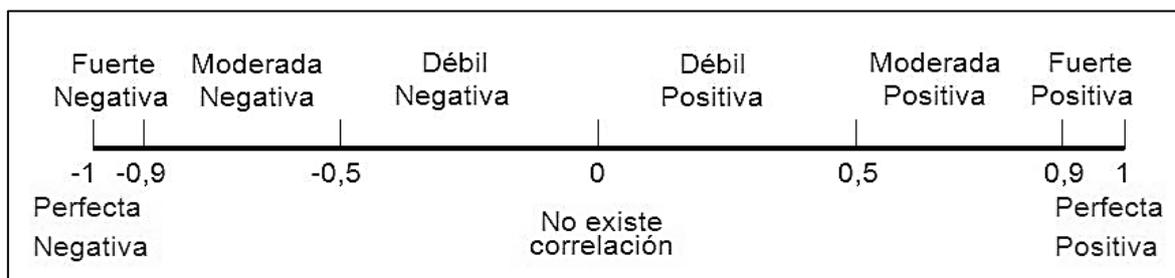
Variables	Kolmogorov-Smirnov			Resultado	Prueba a utilizar
	Estadístico	gl	Sig.		
Calidad del servicio	.064	184	.066	Normal	Correlación de Spearman
Satisfacción del usuario	.118	184	.000	No Normal	

Fuente: SPSS 25

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en vista que el tamaño de la muestra es calificado como grande (184 encuestas) y la prueba a utilizar es correlación de Spearman porque la variable satisfacción del usuario es no normal.

**Tabla 19**

*Regla de interpretación de Correlación de Spearman*



Fuente: Hernández-Sampieri, 2014.

En la tabla anterior se explica las medidas de la Correlación de Spearman; del 0 al 0.5 será una relación positiva débil, en tanto entre el 0.5 al 0.9 la relación que se obtendrá será positiva moderada y del 0.9 al 1 la relación será positiva fuerte; por su parte, si los datos van del 0 al -0.5 la relación se calificará como débil o baja negativa, en tanto entre el -0.5 a -0.9 la relación será moderada negativa y en el rango de -0.9 al -1 la relación se expresará como fuertemente negativa.

### 3.3 Prueba de hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general:

##### i. Hipótesis de Investigación

La relación si es directa y positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### ii. Hipótesis Estadística

$H_0$  : La relación no es directa y positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### iii. Nivel de confianza

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

##### iv. Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es mayor que  $\alpha$ .

##### v. Prueba estadística

**Tabla 20**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
	Correlación de Spearman	,744**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

### **Descripción del grado de relación entre las variables**

Como se observa en la tabla precedente, los resultados de la evaluación estadística dan cuenta que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, indicando una relación significativa moderada positiva puesto que el nivel de correlación de Spearman fue de ,744\*\*.

### **Decisión estadística**

El valor de significación observada en la Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado de  $p = ,000$ , siendo menor al valor de significación teórica expresada en  $\alpha = 0.05$ . Lo anterior significa que la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. Por tanto, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna en la investigación.

### **3.3.2 Hipótesis específicas**

#### **3.3.2.1 Hipótesis específica 1:**

##### **i. Hipótesis de Investigación**

La relación si es directa y positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### **ii. Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>:** La relación no es directa y positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### **iii. Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### iv. Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es mayor que  $\alpha$ .

#### v. Prueba estadística

**Tabla 21**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
	Correlación de Spearman	,507**
Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

#### Descripción del grado de relación entre las variables

Como se observa en la tabla precedente, los resultados de la evaluación estadística revelan que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, indicando una relación significativa moderada positiva por cuanto el grado de correlación de Spearman alcanzó el valor de ,507\*\*.

#### Decisión estadística

El valor de significación vista en la Correlación de Spearman entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado a  $p = ,000$ , siendo esto menor al valor de significación teórica estimada en  $\alpha = 0.05$ . Lo anterior expresa que los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna en la investigación.

#### 3.3.2.2 Hipótesis específica 2:

##### i. Hipótesis de Investigación

La relación si es directa y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## ii. Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es directa y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

## iv. Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” es mayor que  $\alpha$ .

## v. Prueba estadística

**Tabla 22**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
	Correlación de Spearman	,605**
Fiabilidad	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

## Descripción del grado de relación entre las variables

Como se observa en la tabla que antecede, los resultados de la evaluación estadística señalan que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate; indicando una relación significativa moderada en tanto que, el nivel de correlación de Spearman fue de ,605\*\*.

## Decisión estadística

El valor de significación vista en la Correlación de Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado para  $p = ,000$ ,

siendo esto menor al valor de significación teórica representado como  $\alpha = 0.05$ . Esto significa que la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. En consecuencia, se objeta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna en la investigación.

### 3.3.2.3 Hipótesis específica 3:

#### i. Hipótesis de Investigación

La relación si es directa y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

#### ii. Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es directa y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

#### iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### iv. Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “*p*” es mayor que  $\alpha$ .

#### v. Prueba estadística

**Tabla 23**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
	Correlación de Spearman	,627**
Calidad de respuesta	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

### **Descripción del grado de relación entre las variables**

Como se observa en la tabla que antecede, los resultados de la evaluación estadística revelan que existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, indicando una relación significativa moderada positiva, en base a que el nivel alcanzado por la correlación de Spearman llegó a ,627\*\*.

### **Decisión estadística**

El valor de significación vista en la Correlación de Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado para  $p = ,000$ , siendo esto menor al valor de significación teórica que señala para  $\alpha = 0.05$ . Lo anterior significa que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna en la investigación.

#### **3.3.2.4 Hipótesis específica 4:**

##### **i. Hipótesis de Investigación**

La relación si es directa y positiva entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### **ii. Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>:** La relación no es directa y positiva entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

##### **iii. Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

##### **iv. Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” es mayor que  $\alpha$ .

## v. Prueba estadística

**Tabla 24**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
Seguridad	Correlación de Spearman	,624**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

### Descripción del grado de relación entre las variables

Como se observa en la tabla precedente, los resultados de la evaluación estadística expresan que existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, indicando una relación significativa moderada positiva en base a que el nivel alcanzado por la correlación de Spearman llegó al ,624\*\*.

### Decisión estadística

El valor de significación vista en la Correlación de Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado para  $p = ,000$ , siendo esto menor al valor de significación teórica representado como  $\alpha = 0.05$ . Lo anterior significa que la seguridad y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna en la investigación.

#### 3.3.2.5 Hipótesis específica 5:

##### i. Hipótesis de Investigación

La relación si es directa y positiva entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## ii. Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es directa y positiva entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

## iv. Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

## v. Prueba estadística

**Tabla 25**  
Correlación de Spearman

		Satisfacción de los estudiantes
Empatía	Correlación de Spearman	,584**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	184

Fuente: encuesta a los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate.

### Descripción del grado de relación entre las variables

Como se aprecia en la tabla precedente, los datos de la evaluación estadística dan cuenta de que existe una relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, indicando una relación significativa moderada positiva, en base a que el nivel alcanzado por la correlación de Spearman llegó al ,584\*\*.

### Decisión estadística

El valor de significación vista en la Correlación de Spearman entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes, tuvo como resultado para  $p = ,000$ , siendo esto menor al valor de significación teórica representado como  $\alpha = 0.05$ . Lo

anterior significa que la empatía y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna en la investigación.

#### **IV. Discusión.**

Los resultados alcanzados, tras el procesamiento estadístico de datos, señalan que al contrastar las dos variables planteadas en la hipótesis general se establece que existe una relación significativa de nivel moderado positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; esto se basa en que el grado de correlación de Spearman fue de 0,744. En relación a los resultados descriptivos, el procesamiento de la data indica que la variable calidad de servicio obtuvo un nivel regular de 75,5 %, un nivel bueno de 22,8 % y un nivel malo de 1,6 %, mientras que en la variable satisfacción de los estudiantes se alcanzó el nivel de regularmente satisfecho en un 47,8 %, satisfecho 33,7 %, poco satisfecho 12,5 %, no satisfecho 3,3 % y muy satisfecho 2,7 %.

Estos resultados se asemejan a los alcanzados en trabajos previos como el de Atencio (2018) quien en su investigación La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018, concluyó que sus dos variables de investigación estaban correlacionadas y que la correlación era de grado positivo moderado; en relación a su variable calidad del servicio educativo sus resultados descriptivos fueron nivel bajo 4,1 %, nivel medio 91,1 % y nivel alto 4,8 %; por su parte, la variable satisfacción de los estudiantes reflejó los siguientes porcentajes: nivel bajo 3,4 %, nivel medio 95,9 % y nivel alto 0,7 %. También hay semejanza con lo obtenido por De la Cruz (2017), quien en su estudio Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016, estableció, en grado positivo moderado, relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción; respecto a la valoración que hacen los estudiantes sobre el servicio que les brinda su universidad, el estudio refiere que los discentes de la UPEU, en su mayoría, sostienen que la calidad de ese servicio varía entre deficiente (sede Juliaca) regular (sede Lima), y entre regular y buena (sede Tarapoto). Del mismo modo, se encuentra cierta similitud con el trabajo de Sánchez (2018), titulado El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017; dicho trabajo estableció que entre las variables calidad de servicio educativo y la satisfacción de la masa estudiantil de dicha universidad existía una relación positiva buena de 0,802, según el coeficiente de correlación de Pearson; en cuanto

a los resultados descriptivos el estudio reveló que los estudiantes, mayoritariamente, calificaron la calidad del servicio como regular en el área administrativa y de investigación y buena en el área académica y de bienestar universitario; el grado de satisfacción también se expresó en los mismos parámetros. Ahora, si comparamos los resultados obtenidos con lo arrojado por la investigación de Nobarrio (2018), Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (desarrollado en una institución tecnológica de la ciudad de Lima), tenemos que allí los estudiantes expresaron, mayoritariamente, estar satisfechos con el servicio educativo que reciben, destacándose en el resultado la importancia de tener lineamientos de trabajo como los que proporciona la ISO 9001.

Sobre la correspondencia entre calidad y satisfacción, Miguel Ángel Cornejo, en sus célebres conferencias, afirmaba que la calidad se define con una sola frase: la satisfacción del cliente; no es estar exento de errores, no es que nunca debemos fallar, tampoco que el producto o servicio sea perfecto, lo principal es que el usuario se sienta satisfecho. Por su parte Benzaquen (2019) refiere que la calidad debe verse como un proceso en el que se debe buscar la mejora continua para un beneficio bidimensional: de la organización y de los clientes que deben quedar satisfechos. Así entonces, es claro que si bien la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga no ha sido calificada como una entidad que brinda un mal servicio, es necesario que sus miembros internalicen que los estudiantes, vistos como usuarios, demandan una mejor atención y para lograr esto se debe coordinar esfuerzos sobre la base de un plan que suponga un trabajo continuo en todas las dimensiones que aborda el estudio, en especial donde existen menos satisfactorios.

Respecto la hipótesis específica 1, la estadística señala que entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes existe una relación significativa de nivel moderado positivo de grado 0,507. Respecto a los resultados descriptivos, la variable aspectos tangibles tuvo un nivel de regular con 78,3 %, mientras que en la variable satisfacción de los estudiantes el nivel predominante fue el de regularmente satisfecho con un 44,0 %. Estos datos difieren un tanto con lo obtenido por Benites (2019) en su tesis La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018; en ella los estudiantes en un 77 % señalaron que los aspectos tangibles de su colegio son buenos mientras el 23 % lo calificó como regular. Es importante anotar que los aspectos

tangibles se refieren, entre otros, a la infraestructura y el equipamiento; en el caso de la I.E. 1209 Toribio de Luzuriaga es un colegio estatal con pocos recursos económicos lo que lo limita de mutuo propio a modernizar su parte material sobre todo en el tema de los medios tecnológicos, el colegio Quiñonez en cambio es un colegio donde los padres pagan una mensualidad y tienen por tanto mayores recursos. Lo anterior no implica necesariamente que todos los colegios donde los padres pagan una mensualidad la parte tangible sea de lo mejor o que todos los colegios estatales tengan la misma consideración por parte de los estudiantes; en la investigación de Carhuapoma, (2018), Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017, se da cuenta de una calificación de calidad baja al aspecto tangible por parte de la mayoría de los alumnos, tanto de la I.E. Micaela Bastidas (76,8 %) como de la I.E. Emblemática María Parado de Bellido (74,9 %), aunque llama la atención la última cifra debido a que este colegio fue remodelado e implementado no hace mucho tiempo atrás.

Ahora, si llevamos el análisis a la educación superior se encuentran resultados que hablan de la necesidad de invertir más en infraestructura y equipamiento de las organizaciones educativas, sobre todo públicas; en el trabajo de Atencio (2018) se indica que los discentes del Instituto Tecnológico Público Pedro Díaz, en relación a los elementos tangibles, 84 % lo califican de nivel medio, 9.6 % nivel bajo y 6.2 % nivel alto; en relación a la satisfacción estudiantil los porcentajes son más o menos similares (aunque algunos ítems de la encuesta varían de la aplicada para calificar la calidad), tenemos: 84,2 % nivel medio, 13,1 % nivel bajo y solo un 2,1 % en el nivel alto. En el caso del trabajo realizado por Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, se tiene que los estudiantes de la universidad donde se llevó a cabo el estudio expresaron, en general, un alto grado de satisfacción con el servicio, sin embargo en la dimensión equipamiento e infraestructura se registró el mayor nivel de insatisfacción con 16,4 % del total de encuestados (aunque este porcentaje fue resultado de la suma entre el nivel 1, muy insatisfecho, y el nivel 2, insatisfecho). Podemos complementar el panorama con el aporte de Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018); estos investigadores revelaron, en su artículo Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, que la cuarta parte de los estudiantes encuestados de una universidad pública en el sur de México declararon su total insatisfacción con el servicio que reciben de su casa

de estudios y que la dimensión infraestructura es la que alcanzó mayor desaprobación. En esa línea, Alvarado, E., Luyando, y J., Picazzo, E. (2015) resaltan en su artículo Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey, que los estudiantes le dan un gran valor al tema del componente físico (entiéndase infraestructura, equipamiento, recursos tecnológicos modernos, etcétera), así tenemos que en la encuesta hecha por este estudio a estudiantes de 18 universidades privadas de la capital de Estado de Nuevo León, en México, se encontró que los alumnos, en un 37,4 % refieren que el componente físico de sus universidades es el factor que los motiva a determinar sobre el nivel de la calidad educativa que se les brinda.

Todos estos datos corroboran planteamientos como el de la OREALC/UNESCO (2013) que concibe la calidad educativa como una combinación de dos elementos básicos: nivel de logro de los estudiantes y condiciones materiales para el proceso educativo. Es indudable que la tecnología es fundamental para desarrollar cualquier propuesta educativa por lo que no reparar en ella o no hacer los esfuerzos necesarios para su actualización y empleo en la tarea educativa es rezagarse en relación a las organizaciones educativas que van adelante en esto, por consiguiente ni calidad ni satisfacción se podrá esperar de los estudiantes si este aspecto no es atendido adecuadamente.

En relación a la hipótesis específica 2, los datos dan cuenta de que hay una relación significativa moderada positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes puesto que el grado de correlación de Spearman fue de 0,605. Sobre los resultados descriptivos, la primera variable, fiabilidad, alcanzó un nivel de regular calidad con un 65,2 %, en tanto que en la segunda, satisfacción de los estudiantes, el más alto porcentaje lo tuvo el nivel de satisfecho con un 41,8 %. Esta situación tiene cierta similitud con los datos que brinda la tesis de Gaspar, S., y Guillén, D. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2012; primero sus variables fiabilidad y satisfacción tienen una correlación de 0,787; segundo, el nivel de fiabilidad (cumplimiento de lo que se ofrece) es de un nivel bueno con un 33,2 %, y tercero la variable satisfacción con la fiabilidad alcanzó el nivel de satisfecho con un 35,8 % del total de encuestados. Distinto es el resultado obtenido por el estudio realizado por De la Cruz (2017); en este, los estudiantes de la Universidad Peruana Unión tanto de la sede de Lima como la de Juliaca

han cuestionado, mayoritariamente, la fiabilidad de su universidad, entre otras cosas por el incumplimiento de promesas hechas en la publicidad o de forma directa por las autoridades, también porque no se respetan los horarios de atención de algunos servicios o cuando se realizan actividades institucionales; no obstante en la sede de Tarapoto la percepción respecto a la fiabilidad se expresa en términos positivos. Ahora, si comparamos nuestros resultados con lo obtenido por Benites (2019) nos vamos al otro extremo; los alumnos del colegio Quiñonez, respecto a la dimensión de fiabilidad, en un 81 % lo califican de buena calidad, mientras que solo un 19 % lo consideran como regular.

Para la hipótesis específica 3, los resultados estadísticos indican que hay relación entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes; así lo señala la prueba de correlación de Spearman que le da un grado de 0,627 lo que significa que es una relación significativa moderada positiva. En este caso, la descripción para la variable capacidad de respuesta nos muestra que el mayor porcentaje está en el nivel regular con 79,3 %, mientras que para la variable satisfacción de los estudiantes el nivel regularmente satisfecho tiene 44,0 % del total. Estos datos tienen cierta relación con el estudio previo de Cueva (2017) quien en su tesis Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, reveló que habían importantes diferencias entre la capacidad de respuesta de los colegios de Chosica, siendo mejor la respuesta hacia los estudiantes de parte de los planteles privados que de los estatales. En esa investigación se empleó la prueba U de Mann la que arrojó un rango de 89,55 para los colegios particulares y 65,36 para los colegios nacionales. Esto lleva a considerar la necesidad que los colegios públicos deben esmerarse en atender con rapidez y de forma adecuada las demandas o necesidades de los estudiantes, de esa forma mejorarán también los indicadores de satisfacción en este rubro.

En el caso de la hipótesis 4, la prueba estadística de Spearman señala un grado de 0,624 lo que implica una relación significativa moderada positiva entre la variable seguridad y la satisfacción de los estudiantes. Los resultados descriptivos para la variable seguridad refieren que es de nivel regular con un 62,0 %, mientras que la variable satisfacción alcanzó su mayor porcentaje en el nivel de satisfecho con un 40,8 % y regularmente satisfecho 34,8 %. Estos resultados difieren en algunas cosas con lo

reportado en la tesis de Ponce de León (2017) La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya; en ella se estableció que entre la variable seguridad y la satisfacción de los usuarios existe una correlación positiva pero baja dado que obtuvo un grado de 0,316 según el coeficiente de Pearson. En los descriptivos se tiene que la variable seguridad alcanzó un nivel de bueno con 35,4 % y regular de 34,6 %, mientras que la variable satisfacción de los usuarios para con la seguridad alcanzó su mayor porcentaje en el nivel de regularmente satisfecho con un 42,0 % seguido de poco satisfecho con 21,9 % del total. Para el caso de instituciones educativas, Carhuapoma (2018) señala que los directivos tienen un papel principal en la reversión de los indicadores de insatisfacción; para la dimensión seguridad o garantía, su estudio revela el malestar de los estudiantes de las dos instituciones donde se realizó el trabajo de campo; en la I.E. Micaela Bastidas el 75,4 % de los discentes calificó como bajo el nivel de seguridad o garantía que brinda ese plantel; por su parte, la misma calificación pero en un porcentaje mayor, 81 %, fue la expresión de las estudiantes de la I.E. Emblemática María Parado de Bellido; ambas instituciones pertenecen al ámbito de la UGEL 02.

Sobre este aspecto, Kutsyuruba et al (citado por Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C., Rodríguez, P., Ganga, F., y Villegas, F., 2016) señalan que para alcanzar altos niveles de satisfacción es necesario favorecer al desarrollo de un clima agradable en los colegios y esto implica la existencia de un ambiente de seguridad y protección. Esto es un reto para todas las instituciones educativas en un momento en que muchas voces advierten de la falta de control en los colegios, todo esto en el marco de una tolerancia mal entendida que genera desacato a la autoridad e impunidad para quienes trasgreden las normas.

Finalmente, analizando la hipótesis 5 tenemos que el procesamiento estadístico establece que hay relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes ya que se obtuvo en la prueba de correlación un grado de 0,584 lo que significa que la relación es significativa moderada positiva. Para los resultados descriptivos se tiene que la variable empatía tiene su principal calificación en el nivel de regular con 64,7 %, mientras que la variable satisfacción de los estudiantes se encuentra en el nivel de regularmente satisfecho con 45,1 %. Los datos señalados difieren un tanto con lo hallado por la investigación de Chávez et al. (2017). Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial

en el Perú. En ese trabajo se utilizó el modelo SERVQUAL basado en el contraste entre expectativas y percepciones sobre el servicio recibido; su indagación concluyó en que de las cinco dimensiones que propone el modelo el correspondiente a la variable empatía es el que tiene la mayor brecha con un valor de -1.596, esto quiere decir que la mayoría de los usuarios no estaban satisfechos con el trato poco personalizado de las empresas del sector transporte. Lo anterior sugiere que en cualquiera de los campos donde se brinde un servicio, las organizaciones deben procurar que sus colaboradores o servidores se esfuercen por dar una atención personalizada a los clientes, interesándose en sus necesidades y viendo la posibilidad de dar servicios diferenciados. En el sector educativo existen algunos resultados semejantes a lo visto en el transporte, es el caso de la Universidad Peruana Unión; de acuerdo a De la Cruz (2017), la dimensión empatía es una de las que tiene peor calificación por parte de los estudiantes, tanto de los que estudian en Lima como de la sede que funciona en Juliaca; las razones de la insatisfacción es porque no se atienden las quejas con la prioridad que se espera, los horarios de atención no son flexibles a la realidad de los estudiantes y tampoco se percibe interés de las autoridades por mejorar los servicios que se demandan. Por otro lado, en el estudio Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile, Pedraja et al. (2016), llegaron, entre otras, a la siguiente conclusión: el nivel de cercanía, de colaboración y apoyo de parte de los docentes influye significativamente en el grado de satisfacción que pueden alcanzar los estudiantes. Esto es evidente y está corroborado por diversas investigaciones (Pedraja et al., 2016, pág. 404-405) por ello, sin perder autoridad, los docentes y también los directivos, junto con el resto del personal, están llamados a mejorar la relación y el trato que tienen con los estudiantes; si no se hace más horizontal la relación con los estudiantes difícilmente se mejorará los índices de satisfacción; son los estudiantes y no otros los primeros evaluadores del trabajo en una escuela, aunque algunos, ya pocos, digan lo contrario.

## **V. Conclusiones.**

Primera: Se demostró que la calidad de servicio educativo se vincula con la variable satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209, Mcal. Toribio de Luzuriaga, con el índice de correlación de 0,744. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es relación positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación es correlación moderada positiva. El valor de significación observada por la correlación de Spearman tuvo como resultado de  $p = ,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna en la investigación.

Segunda: En relación a la hipótesis uno se evidenció que existe vinculación entre la variable elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,507. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables aspectos tangibles y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Tercera: Sobre la hipótesis dos se probó que existe vinculación entre la variable fiabilidad y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,605. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables fiabilidad y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Cuarta: En el caso de la hipótesis tres se demostró que existe vinculación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,627. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se

califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Quinta: En cuanto a la hipótesis cuatro se comprobó que existe vinculación entre la variable seguridad y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,624. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables seguridad y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna en la investigación.

Sexta: En relación a la hipótesis cinco se demostró que existe vinculación entre la variable empatía y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,584. Este nivel de vinculación se resume de la siguiente forma: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables empatía y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna en la investigación.

## **VI. Recomendaciones.**

1. En base a los resultados alcanzados que señalan que la I.E. 1209, Mcal. Toribio de Luzuriaga, tiene una calidad de servicio educativo de nivel regular y sus estudiantes, del nivel secundaria, en su mayoría, expresan que están regularmente satisfechos con el servicio que reciben, se sugiere, a los directivos y al personal docente, administrativo y de servicio de esta institución educativa, realizar los esfuerzos necesarios para subir en la calificación y ser considerados como miembros de un colegio que brinda un servicio de calidad “óptima” o “buena”; al hacerlo se logrará aumentar el grado de satisfacción de sus principales usuarios: los estudiantes ya que está demostrada la relación entre ambas variables. En ese propósito la institución debe realizar mediciones periódicas de la calidad de su servicio e implementar mejoras sobre los aspectos de menor desempeño; para esto es recomendable crear una base de información para llevar el registro de las medidas y las intervenciones que necesariamente deberán realizarse. Asimismo, los directivos tienen la responsabilidad de promover y desarrollar entre los miembros de la organización educativa una cultura de valores cimentados en el ideal de siempre hacer las cosas bien, buscando la excelencia en cada acción o actividad en que la organización se involucre.

2. Sobre los resultados obtenidos en la dimensión aspectos tangibles (comprende la infraestructura, el equipamiento, el mantenimiento y la pulcritud de los servidores de la institución educativa), y en donde se le califica como de nivel regular igual que el grado de satisfacción, se recomienda medidas de corto, mediano plazo y largo plazo. Las medidas inmediatas tienen que ver con la limpieza y el mantenimiento del local escolar, tanto de la zona externa (zonas de ingreso y salida del colegio, frontis, ventanas que dan a la calle, paredes, carteles que se colocan, etcétera), como interna (servicios higiénicos, aulas, pasadizos, el mobiliario, etcétera); también se puede señalar como una medida inmediata el hecho que se promueva un mejoramiento en la presentación del personal, en especial de quienes cumplen función en las puertas de acceso al plantel (deberían cuidar su presentación personal y utilizar un uniforme que los distinga como miembros de la institución); con el resto de servidores se debería incentivar el uso de un uniforme; sobre su financiamiento se pueden seguir propuestas diversas. En general, tomar acción en este campo ayudaría a mejorar la percepción de los estudiantes y de quienes visitan la institución educativa. Las medidas de mediano plazo están relacionadas con la necesidad de mejorar el equipamiento de las aulas sobre todo con medios tecnológicos adecuados; si

bien las limitantes son principalmente de tipo económico existen diversas experiencias de colegios que han sabido afrontar la situación: celebración de convenios, búsqueda de donaciones, actividades para recaudar fondos, etcétera. En tanto se implementen las aulas y se modernicen los laboratorios se sugiere optimizar el uso de los equipos con que se cuenta; por ejemplo, la falta de proyectores en todas las aulas se puede mejorar implementando cuatro o cinco lugares con el equipo disponible, de tal forma que la mayoría de las aulas podrían disponer por lo menos de una o dos horas al día de los proyectores. Las medidas a largo plazo están relacionadas con la infraestructura del colegio; si ya existe un proyecto del MINEDU para renovar la infraestructura se deberá hacer un seguimiento permanente no solo para que se concrete sino para asegurar que las obras se hagan bien.

3. En relación a los resultados que se han obtenido al medir la dimensión de fiabilidad (referida a cumplimiento de promesas, plazos, servicio académico y manejo de la documentación) que indican que la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga es fiable en un nivel medio o regular, se sugiere que se implementen acciones para mejorar esta calificación. Así tanto directivos como docentes y el personal administrativo deben evaluar bien las cosas que ofrecen, sobre todo si las van a cumplir; la fiabilidad está relacionada con la confianza y la seguridad que se tiene sobre las personas o las organizaciones por ello es básico hacer sostenible en el tiempo la confianza de los padres y de los estudiantes sobre la institución educativa en general. En las actuaciones y en cualquier evento del plantel se debe hacer esfuerzos por cumplir los horarios establecidos. En lo académico y administrativo es importante cuidar la idoneidad del personal; el desempeño de estos mejorará o disminuirá el nivel de confianza hacia la organización educativa. En el tema del manejo documentario es esencial una modernización de las prácticas sobre todo en el registro y preservación de las actas, especialmente las relacionadas a las notas de los estudiantes. Se requiere implementar un plan para digitalizar la documentación sobre todo la más antigua que corre el riesgo de perderse por falta de un cuidado adecuado.

4. En la dimensión capacidad de respuesta (asociada a los indicadores de comunicación, rapidez del servicio, disposición a servir y atención permanente), los resultados indican que el plantel ha sido calificado, mayoritariamente, como de nivel regular. Aquí más que recursos económicos se requiere voluntad del personal para mejorar

la calificación. Se recomienda en el tema de comunicación una mayor vinculación con los estudiantes y con los padres de familia; en ese propósito es necesario que se tenga padrones actualizados de los padres o apoderados, con teléfonos y direcciones a los cuales llamar o acudir ante la inasistencia del estudiante, por tardanzas reiteradas o actos que deben ser comunicados (no siempre por faltas de los alumnos). La rapidez en el servicio se asocia al tema de los trámites administrativos; se debe trazar una estrategia para optimizar este aspecto que parta desde los horarios para atención al público hasta el tiempo que se demoran en atender o responder una solicitud. La disposición a servir y la atención permanente están asociadas al trato que se da a los estudiantes y a los padres; dar un tiempo extra para responder a sus dudas o necesidades siempre es valorado, incluso si es que no se les puede atender la forma de decirlo cuenta en la valoración que se formen del trabajador y de la propia organización educativa.

5. Para atender a los resultados alcanzados en la dimensión seguridad (incluye los indicadores de confianza y seguridad, trato o cortesía y garantía académica), que califican a la institución educativa como un colegio de nivel medio o regular, se plantean algunas sugerencias. En el tema que los estudiantes se sientan seguros estando en el colegio es necesario que la organización educativa elabore un plan de vigilancia y control interno para evitar hechos de agresión, de sustracción de bienes, de ingreso de objetos prohibidos o consumo de sustancias alucinógenas; al mismo tiempo se debe involucrar a más padres en el tema de las brigadas de autoprotección escolar. Sobre el trato a los estudiantes y padres, al margen de las elementales reglas de urbanidad que debe practicar todo el personal desde el Director hasta el último servidor, es necesario que la organización haga esfuerzos por mejorar en este aspecto porque es clave en las expresiones de satisfacción que después brindan los estudiantes; los estudiantes no mejorarán la calificación que le dan al colegio si no reciben un trato adecuado, justo y oportuno, y esto empieza por ser realmente escuchados. Sobre la garantía académica es un indicador principal en esta dimensión, por ello la organización debe empeñarse en actualizar permanentemente al personal tanto en aspectos disciplinares como en estrategias pedagógicas; en ese sentido la institución podría aprovechar mejor el recurso humano con que cuenta. Si tiene especialistas en algunos campos debe procurarse que irradian su experiencia en los demás; del mismo modo en la elaboración de los cuadros de horas debe priorizarse la formación y la experiencia de los

docentes, no se puede improvisar docentes en materias en las que no están debidamente capacitados.

6. En relación a la empatía, la última de las dimensiones que se evaluaron en este estudio, los resultados señalan que la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga está calificada por sus estudiantes, en forma mayoritaria, como un plantel de nivel regular. La dimensión empatía comprende los indicadores: atención personalizada, flexibilidad, interés por el usuario, conocimiento de necesidades y amplitud del servicio. Al respecto, debe recordarse que la empatía es la capacidad de la organización para situarse en el lugar de los usuarios, procurando entenderlos y apoyarlos en la atención de sus necesidades. Frente a la situación encontrada se recomienda algunas acciones para mejorar el desempeño de la organización en este aspecto. Aunque ya existe el programa de reforzamiento para atender a los estudiantes con dificultades académicas debe replantearse su implementación por ejemplo trabajando antes que lo académico el tema de la autoestima y la seguridad, al mismo tiempo debe promoverse programas para atender a los estudiantes más destacados que requieren potenciar sus capacidades (los círculos de estudio de letras y ciencias, el club de periodismo o de oratoria, entre otros, son programas que se desarrollan en otros colegios y se autofinancian con costos módicos). La flexibilidad es un indicador relacionado con los horarios y tiempos que la organización plantea para dar atención a los padres y a los propios estudiantes; ser flexibles en esto dando horarios y espacios alternativos será bien valorado, además es una muestra de que la institución se interesa en las necesidades de sus usuarios. Finalmente la amplitud de servicio se asocia a que la organización debe brindar a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, escuelas de padres, consultorio pedagógico, entre otros); si algunos servicios ya los brinda debe procurar porque se desarrollen de la mejor manera porque todo lo que se haga bien suma a la satisfacción de los usuarios y por ende repercute en la calificación del servicio que se brinda.

## VII. Referencias.

- Abbott, L. (1955) *Quality and Competition: An Essay in Economic Theory*. New York: Columbia University Press. Recovered from <https://www.questia.com/read/5685255/quality-and-competition-an-essay-in-economic-theory>
- Acuña, L. y Mérida, Y. (2016). *La calidad educativa desde el BID, OCDE y UNESCO*. Recuperado de [https://clepso.flacso.edu.mx/sites/default/files/memorias\\_2016/eje\\_9/9.1\\_calidad\\_educativa\\_desde\\_bid\\_ocde\\_unesco\\_acuna\\_merida.pdf](https://clepso.flacso.edu.mx/sites/default/files/memorias_2016/eje_9/9.1_calidad_educativa_desde_bid_ocde_unesco_acuna_merida.pdf)
- Alvarado, E., Luyando, J., y Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), pp. 5-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Araya, L. (2017). Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia (Tesis doctoral). Recuperada en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Atencio, M. (2018). La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pepe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Benites, E. (2019). La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018 (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites\\_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Recuperado de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708>
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82. doi:10.2307/1251871
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56 (2): 57–71. Recovered from [http://staffweb.wilkes.edu/jennifer.edmonds/MBA\\_513/servicescapes.pdf](http://staffweb.wilkes.edu/jennifer.edmonds/MBA_513/servicescapes.pdf)
- Bitner, M., Stephen, W. y Matthew, L. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*. N° 28: 138-149. Recovered from <https://doi.org/10.1177/0092070300281013>
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación*, 1(2): 55-68. Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/download/758/728>
- Carhuapoma, R. (2018). Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14730>
- Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna, D. (2017). Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú (Tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed)

Con Identicole padres de familia podrán elegir el mejor colegio para sus hijos. (Setiembre, 2018). Nota de prensa del MINEDU. Recuperado de [www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/18564-con-identicole-padres-de-familia-podran-elegir-el-mejor-colegio-para-sus-hijos](http://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/18564-con-identicole-padres-de-familia-podran-elegir-el-mejor-colegio-para-sus-hijos)

Correa, L. y Gómez. S. (2014). El Marketing de servicios (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/3693/1/2745.pdf>

Cronin, J. (2003). Looking back to see forward in services marketing: some ideas to consider. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), 332-337. Recovered from <https://doi.org/10.1108/09604520310495813>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68. Recovered from [https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=JSTORpdf&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=JSTORpdf&seq=1#page_scan_tab_contents)

\_\_\_\_\_ (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling PerformanceBased and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. Recovered from <https://doi: 10.1177/002224299405800110>

Cronin, J., Brady, M., & Hult, G. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2): 193-218. . Recovered from [https://doi: 10.1016 / S0022-4359 \(00\) 00028-2](https://doi: 10.1016 / S0022-4359 (00) 00028-2)

Crosby, P. (1979). Quality is free. The art of making quality certain. New York: American Library.

Cueva, N. (2017). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva\\_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De la Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016 (Tesis doctoral). Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1130/Alexander\\_Tesis\\_Doctor\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1130/Alexander_Tesis_Doctor_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR*, 15(25), pp. 64 – 80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

En 11 años casi se duplicó el número de alumnos de colegios privados. (30 de agosto de 2015). La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/878540-en-11-anos-casi-se-duplico-el-numero-de-alumnos-de-colegios-privados/>

Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Parte I. Revista Conrado*, 14(65), 36-46. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328268666\\_Las\\_variables\\_y\\_su\\_operacionalizacion\\_en\\_la\\_investigacion\\_educativa\\_Parte\\_I](https://www.researchgate.net/publication/328268666_Las_variables_y_su_operacionalizacion_en_la_investigacion_educativa_Parte_I)

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Gaspar, S. y Guillén, D. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2012 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/72/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gento, S. y Vivas, M. (2003) El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Gilmore, H., (1974). Cost of product compliance. *Quality Progress*, 7(15): 16-19, 1974.
- Grönroos, C. (1983). Strategic management and marketing in the service sectors. *Marketing Science Institute*, N°. 83-104, p.113-119.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Grönroos, C. (1988): Service Quality: The six criteria of good service quality. Review of Business. New York, NY: St. John's University Press.
- Gummerson, E. (1988). Service Quality And Product Quality Combined. *Review of Business*, Tomo 9, N.º 3.
- Hernández M., J. (2012). *Calidad total en educación. Evaluación para la calidad de los centros educativos*. Recuperado de <https://www.uv.mx/personal/josehernandez05/files/2013/07/Calidad-total-en-la-educacion.pdf>
- Hernández-Sampieri R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Juran, J. (1988). Juran on planning for quality. New York: Free Press.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Recuperado en <https://estadistikamovil.files.wordpress.com/2016/05/marketing-kotler.pdf>

- Kutsyuruba, B., Klinger, D. y Hussain, A. (2015). Relationships among school climate, school safety, and student achievement and well-being: a review of the literature. *Review of Education*, 3(2): 103-135. DOI: 10.1002/ rev3.3043
- Levitt; T. (1972). Customer Service: Production-Line Approach to Service. *Harvard Business Review*. Recovered from <https://hbr.org/1972/09/production-line-approach-to-service>
- Ley N°28044, Ley de General de Educación. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 29 de julio de 2003.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia (7a ed). Ciudad de México, México: Pearson.
- Magistrales, C. [conferenciasmagistrales]. (2016, Setiembre 30). Miguel Ángel Cornejo ¿Qué Significa Calidad? [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=TfMn6hm>
- Márquez, A. (2004). Calidad de la educación superior en México. ¿Es posible un sistema eficaz, eficiente y equitativo? Las políticas de financiamiento de la educación superior en los noventa. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002109>
- Menin, O. (2013). ¿Qué es una educación de calidad? *Revista Praxis Educativa (Arg)*, 17(1-2): 47-50. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1531/153129924005.pdf>
- Monsalve, C. y Hernández S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de la Escuela de Administración y Negocios*, N° 78: 160-173. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n78/n78a11.pdf>

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2): 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Nelson, J. (june 25, 2015). The Importance of Quality Education. Economics21. Recovered from <https://economics21.org/html/importance-quality-education-1375.html>
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. (5ª ed). Bogotá: Ediciones de la U.
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista 3C Empresa*, 7(1), 49-59. Recuperado de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf)
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.
- Oliver R. (1997). Satisfaction, a Behavioral Perspective on the Consumer. Nueva York: McGraw-Hill.
- OREAL/UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
- Ortega, J. (2015). Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico.

(Tesis doctoral). Recuperada de [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacci%c3%b3nestudiantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%c3%b3nestudiantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palacios, J. (2014). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *Revista Methaodos*, 2 (1): 59-71. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4875505.pdf>

Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. Recuperado de <https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/180/714>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-60.

\_\_\_\_\_ (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

\_\_\_\_\_ (1991a). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale)

\_\_\_\_\_ (1991b). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32: 39-48. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/225084143\\_Understanding\\_Customer\\_Expectations\\_of\\_Service](https://www.researchgate.net/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service)

\_\_\_\_\_ (1994a). Reassessment of expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58: 111-124.

\_\_\_\_\_ (1994b). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70: 201-230.

- Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C. y Rodríguez, P. (2016). La relación entre el estilo de liderazgo del director y la satisfacción de los estudiantes: evidencia desde Chile. *Revista de Pedagogía*, 37(100): 269-287. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/659/65949681014.pdf>
- Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C., Rodríguez, P., Ganga, F., y Villegas, F. (2016). Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile. *Revista Interciencia*, 41 (6): 401-406. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33945816005.pdf>
- Ponce de León, J. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya, presentada a la Universidad Nacional del Centro del Perú (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española (2014). Calidad. En *Diccionario de la lengua española* (23.ªed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Reeves, C., & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3): 419-445.
- Rivas, A. (2015). *América Latina después de PISA: lecciones aprendidas de la educación en siete países 2000-2015*. Recuperado de [http://mapeal.cippec.org/wp-content/uploads/2015/05/Rivas\\_A\\_2015\\_América\\_Latina\\_despues\\_de\\_PISA.pdf](http://mapeal.cippec.org/wp-content/uploads/2015/05/Rivas_A_2015_América_Latina_despues_de_PISA.pdf)
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Recuperado de <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wpcontent/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Ross, P. (1989). *Taguchi Techniques for Quality Engineering*. Singapore: Mc Graw Hill.

- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks: Sage.
- Sánchez, E. (2018). El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017 (Tesis doctoral). Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle//UNE/2009/TD%20CE%201857%20S1%20-%20Sanchez%20Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez-Carlessi, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Edit. Mantaro.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- SINEACE (2015). Calidad en educación y derroteros. Recuperado de [http://ocaa.contabilidad.unmsm.edu.pe/documentos/normativas-acreditacion\\_nacional/PUBLICACION\\_SINEACE\\_CALIDAD\\_EN\\_EDUCACION\\_Y\\_DERROTEROS.pdf](http://ocaa.contabilidad.unmsm.edu.pe/documentos/normativas-acreditacion_nacional/PUBLICACION_SINEACE_CALIDAD_EN_EDUCACION_Y_DERROTEROS.pdf)
- Sureshchandar, G., Rajendran, C., y Anantharaman, R. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction: a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4): 363-379. Recovered from <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>
- Sverdlick, I. (2009). Buscando a la calidad educativa. *Revista Laboratorio de Políticas Públicas*, Año 6, N° 26: 1-9. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/lpp/20100426082313/3.pdf>

Teas, RK. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(4): 18-34.

\_\_\_\_\_ (1994). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1): 132-139.

Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Revista Investigación Educativa*, 17(2), pp. 49-71. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/2945/Calidad%20y%20calidad%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Anexos.

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	NIVEL / GRADO DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>La relación es directa y positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p>X: Calidad del servicio Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>Nivel de aspectos tangibles (Puntaje)</p> <p>Nivel de fiabilidad (Puntaje)</p> <p>Nivel de capacidad de respuesta (Puntaje)</p> <p>Nivel de seguridad (Puntaje)</p> <p>Nivel de empatía (Puntaje)</p> <p>Grado de Satisfacción (Puntaje)</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> El tipo de estudio es básico.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño es no experimental, de tipo transversal.</p>	<p><b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Escala de actitud - SERVPERF)</p> <p>Escala de actitud - Satisfacción del usuario</p>
<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>La relación es directa y positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <p>X1: Aspectos Tangibles Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>Nivel de aspectos tangibles (Puntaje)</p> <p>Grado de Satisfacción (Puntaje)</p>	<p><b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b></p> <p>Se efectuó a través de la prueba de correlación R de Spearman</p>	<p><b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b></p> <p>Se efectuó a través de la prueba de correlación R de Spearman</p>
<p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>La relación es directa y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>X3: Capacidad de respuesta Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>Nivel de capacidad de respuesta (Puntaje)</p> <p>Grado de Satisfacción (Puntaje)</p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>POBLACIÓN: 184 estudiantes</p> <p>MUESTRA: 184 estudiantes</p> <p>Muestreo tipo censal.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>La relación es directa y positiva entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>X4: Seguridad Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>Nivel de seguridad (Puntaje)</p> <p>Grado de Satisfacción (Puntaje)</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>La relación es directa y positiva entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.</p>	<p>X5: Empatía Y: Satisfacción del usuario</p>	<p>Nivel de empatía (Puntaje)</p> <p>Grado de Satisfacción (Puntaje)</p>		

## Anexo 2: Tablas de operacionalización de las variables

Tabla de operacionalización de la variable: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Infraestructura física y mantenimiento	1 y 2	Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Mala: 22- 50 Regular: 51 – 80 Buena: 81 – 110
	Equipamiento	3		
	Pulcritud de los servidores	4		
Fiabilidad	Cumplimiento	5 y 6		
	Servicio académico	7 y 8		
	Documentación	9		
Capacidad de respuesta	Comunicación	10		
	Rapidez del servicio	11		
	Disposición	12		
	Atención permanente	13		
	Confianza y seguridad	14 y 15		
Seguridad	Cortesía	16		
	Garantía académica	17		
	Atención personalizada	18		
Empatía	Flexibilidad	19		
	Interés por el usuario	20		
	Conocimiento de necesidades	21		
	Amplitud del servicio	22		

Fuente: adaptado de Cronin y Taylor (1992)

**Tabla de operacionalización de la variable: satisfacción del usuario**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Elementos tangibles	Grado de satisfacción en relación a los aspectos tangibles	1	
Fiabilidad	Grado de satisfacción en relación a la fiabilidad	2	
Capacidad de respuesta	Grado de satisfacción en relación a la capacidad de respuesta	3	Escala Likert: (1) No satisfecho (2) Poco satisfecho (3) Regularmente satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
Seguridad	Grado de satisfacción en relación a la seguridad	4	
Empatía	Grado de satisfacción en relación a la empatía	5	

Fuente: adaptado de Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002)

### Anexo 3: Instrumentos utilizados en la recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado(a) estudiante, con la finalidad de conocer la calidad de servicio educativo que brinda la **I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga**, en su nivel secundario, te pedimos que contestes el siguiente cuestionario de la manera más sincera posible. Este cuestionario es totalmente anónimo por lo que debes sentirte totalmente tranquilo al momento de responderlo. Gracias por tu colaboración.

Los rangos sobre los que debes calificar la calidad del servicio educativo que brinda la **I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga**, en su nivel secundario, son:

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

Luego de leer cada pregunta o ítem marca con una **X** en la columna del rango de valoración que consideres conveniente: (va del 1 al 5)

N°	Dimensión / Ítems	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
1	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.					
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.					
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).					
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	1	2	3	4	5
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.					
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.					

7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.					
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).					
9	La I.E. es cuidadosa con los registros y la documentación que maneja (actas, partidas de nacimiento de los estudiantes, reportes de asistencia, libretas, etc.) evitando al máximo que contengan errores.					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	1	2	3	4	5
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).					
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.					
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.					
13	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.					
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	1	2	3	4	5
14	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. le transmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.					
15	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio.					
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.					
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	1	2	3	4	5
18	-La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.					
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.					
20	La I.E. se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.					
21	La I.E. conoce cuáles son las necesidades específicas de sus estudiantes.					
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.					

Olimpo, julio de 2019.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) estudiante, con la finalidad de conocer tu **GRADO DE SATISFACCIÓN** respecto a la calidad del servicio educativo que brinda la **I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga**, en su nivel secundario, te pedimos que contestes, de forma sincera, el siguiente cuestionario. Es totalmente anónimo por lo que debes sentirte totalmente tranquilo al momento de responderlo. Gracias por tu colaboración.

Cada pregunta tiene un rango de valoración que va del 1 al 5, donde 1 significa que no estás satisfecho con el servicio y 5 que estás muy satisfecho; sin embargo hay otras opciones como se detalla a continuación:

No satisfecho	Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Luego de leer cada ítem o pregunta marca con una **X** en la columna del rango de valoración que consideres conveniente. Recuerda que vas a expresar tu **grado de satisfacción** con relación al servicio que brinda la **I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga** (va del 1 al 5)

N°	Ítems	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los aspectos tangibles (local, equipamiento, limpieza, presentación del personal) del servicio educativo que brinda la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?					
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la fiabilidad (confianza que le genera) del servicio educativo que brinda la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?					
3	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta (rápida atención ante dificultades de los estudiantes y padres de familia), del servicio educativo que brinda la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?					
4	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la seguridad (en el nivel académico y en la protección de los estudiantes) del servicio educativo que brinda la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?					
5	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la empatía (atención personalizada) del servicio educativo que brinda la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?					

Olimpo, julio de 2019.

### **Ficha técnica: instrumento para medir la calidad de servicio**

Nombre	: Cuestionario del modelo SERVPERF
Autores	: Cronin y Taylor (1992)
Adaptación	: Huaylla Espinoza, Freddy (2019)
Objetivo	: recoge la percepción de los encuestados sobre el servicio que reciben.
Validación	: juicio de expertos.
Administración	: por grupos
Usuarios	: estudiantes del nivel secundario (4° y 5°)
Duración	: 15 minutos aproximadamente.
Lugar	: I.E. Mcal. Toribio de Luzuriaga
Fecha de aplicación	: 16 – 18 de julio de 2019
Responsable	: el investigador

### **Ficha técnica: instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes**

Nombre	: Cuestionario satisfacción del usuario
Autor	: Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002), referenciado por Gaspar, S. y Guillén, D. (2015) y Ponce de León (2017).
Adaptación	: Huaylla Espinoza, Freddy (2019)
Objetivo	: recoge el grado de satisfacción de los encuestados sobre el servicio que reciben.
Validación	: juicio de expertos.
Administración	: por grupos
Usuarios	: estudiantes del nivel secundario (4° y 5°)
Duración	: 10 minutos aproximadamente.
Lugar	: I.E. Mcal. Toribio de Luzuriaga
Fecha de aplicación	: 16 – 18 de julio de 2019
Responsable	: el investigador.

## Anexo 4: Validación de los instrumentos de recolección de datos



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>							
1	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X		
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	X		X		X		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	X		X		X		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	X		X		X		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	X		X		X		
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	X		X		X		
9	La I.E. es cuidadosa con los registros y la documentación que maneja (actas, partidas de nacimiento de los estudiantes, reportes de asistencia, libretas, etc.) evitando al máximo que contengan errores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	X		X		X		
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.	X		X		X		
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	X		X		X		

13	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	X			X			X	
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No		
14	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. le transmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.	X		X		X			
15	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio.	X		X		X			
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X			
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	X		X		X			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No		
18	-La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	X		X		X			
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	X		X		X			
20	La I.E. se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	X		X		X			
21	La I.E. conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	X		X		X			
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Procede la suficiencia por reunir el protocolo de recolección de datos.*

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Mg. *Faulla Cayetano Ricardo A.* DNI: *06220637*

**Especialidad del validador:** *Psicólogo - Docente Universitario.*

*06* de *Julio* del 20*19*.

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los aspectos tangibles (infraestructura física, mantenimiento de los ambientes, presentación de los servidores, etc.) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la fiabilidad (cumplimiento con lo que ofrece) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta (en las solicitudes o en la atención de problemas académicos u otros) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la seguridad (confianza en lo académico y en el trato entre el personal y los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la empatía (comprensión e interés por las dificultades de los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	X		X		X		

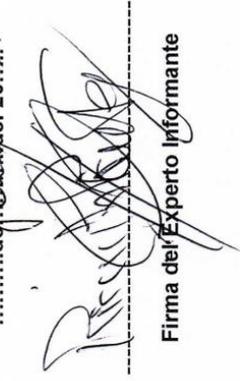
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Proceda la revisión de los ítems que se ven en las conclusiones de la tesis de la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga*

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. RAUTA GUSTAVO RICARDO A. DNI: 00.220.637.

Especialidad del validador: Psicólogo Abogado - Abogado Universitario

00 de febrero del 2019.

  
Firma del Experto Informante

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
  - <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>							
1	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	✓		✓		✓		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	✓		✓		✓		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	✓		✓		✓		
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	✓		✓		✓		
9	La I.E. es cuidadosa con los registros y la documentación que maneja (actas, partidas de nacimiento de los estudiantes, reportes de asistencia, libretas, etc.) evitando al máximo que contengan errores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	✓		✓		✓		
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.	✓		✓		✓		
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	✓		✓		✓		

13	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	✓							
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. le transmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		✓	
15	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio.	✓		✓		✓		✓	
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	✓		✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	-La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	✓		✓		✓		✓	
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
20	La I.E. se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
21	La I.E. conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	✓		✓		✓		✓	

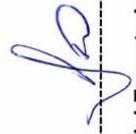
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SUFICIENCIA

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.:** ADOLFO SILVA NORVASTE DNI: 10041560

**Especialidad del validador:** Docente de Investigaciones

06 de Julio del 2019.

\_\_\_\_\_   
**Firma del Experto Informante**

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los aspectos tangibles (infraestructura física, mantenimiento de los ambientes, presentación de los servidores, etc.) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la fiabilidad (cumplimiento con lo que ofrece) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta (en las solicitudes o en la atención de problemas académicos u otros) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la seguridad (confianza en lo académico y en el trato entre el personal y los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la empatía (comprensión e interés por las dificultades de los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ✓ F. C. E. N. C. S.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. : ADOLFO SILVA NARVAJE DNI: 10041560

Especialidad del validador: Docente de Investigación

06 de Julio del 2019

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>							
1	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	✓		✓		✓		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	✓		✓		✓		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	✓		✓		✓		
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	✓		✓		✓		
9	La I.E. es cuidadosa con los registros y la documentación que maneja (actas, partidas de nacimiento de los estudiantes, reportes de asistencia, libretas, etc.) evitando al máximo que contengan errores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	✓		✓		✓		
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.	✓		✓		✓		
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	✓		✓		✓		

13	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	<input checked="" type="checkbox"/>								
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. le transmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
18	-La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
20	La I.E. se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
21	La I.E. conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El presente instrumento goza de suficiencia para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. / Mg. : Pomacayo Palomino, Tich Ivan **DNI:** 43700917

**Especialidad del validador:** Gestión Educativa - Administración de empresas

06 de Julio del 2019.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los aspectos tangibles (infraestructura física, mantenimiento de los ambientes, presentación de los servidores, etc.) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
2	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la fiabilidad (cumplimiento con lo que ofrece) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
3	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta (en las solicitudes o en la atención de problemas académicos u otros) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
4	<b>Dimensión 4: Seguridad</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la seguridad (confianza en lo académico y en el trato entre el personal y los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		
5	<b>Dimensión 5: Empatía</b> ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la empatía (comprensión e interés por las dificultades de los estudiantes) que brinda como servicio la I.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, en su nivel secundario?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento goza de suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. : Pimacayo Palomino, Ilich Juan ..... DNI: 43200917 .....

Especialidad del validador: Gestión Educativa - Administración de Empresas .....

06 de Julio del 2019 .....



Firma del Experto Informante

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

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

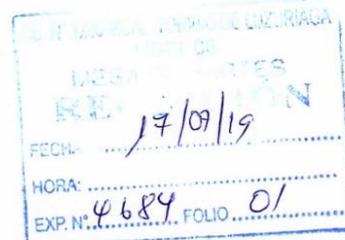
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

## Anexo 5: Carta de presentación UCV y respuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### Escuela de Posgrado

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 13 de julio de 2019

Carta de Presentación N° 083 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

LIC. LEONARDO FELIX LUNA

DIRECTOR DE LA I.E N°1209 MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HUAYLLA ESPINOZA, FREDDY PERCY**; identificado con DNI N°21545312 y código de matrícula N°7001215189; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA, ATE 2019"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dra. María del Carmen Ancaya Martínez**

Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe





I.E. 1209 – MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA – UGEL 06  
CALLE MARTE N° 120 – URB. OLIMPO – ATE  
TELF. N° 4373368 -- 4363269

Olimpo, 23 de julio de 2019

OFICIO N° 384 -2019-DIE-MTDL-1209

Doctora:

María del Carmen ANCAYA MARTINEZ  
Coordinadora de la Escuela de Posgrado - Campus Ate.  
"UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO"

ASUNTO : INFORMO QUE MI DESPACHO HA BRINDADO FACILIDADES AL PROFESOR  
FREDDY PERCY HUAYLLA ESPINOZA PARA DESARROLLAR SU TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN EN NUESTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.  
REF. : CARTA DE PRESENTACION N° 083-2019-EPG-ICV-ATE

De mi consideración:

Me dirijo a Ud. con la finalidad de saludarla muy cordialmente, asimismo manifestarle que, en atención al documento de la referencia, mi despacho informa que ha brindado las facilidades del caso al Profesor Freddy Percy HUAYLLA ESPINOZA, para desarrollar su trabajo de investigación en nuestra Institución Educativa sobre *"La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019"*. En ese sentido el citado maestro ha llevado a cabo encuestas a los estudiantes de 4° y 5° año del nivel secundaria como insumo para su trabajo.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente.

DIR. LEONARDO LUIS FÉLIX LUANA  
DIRECTOR

I.E. N°1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga  
Calle Marte N°120- Urb Olimpo- Ate Telef. 437-3368 -436-3269  
Correo : Luzuriaga\_1209@hotmail.com

Anexo 6: Base de datos

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO																	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
	Elementos tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	Sa1	Sa2	Sa3	Sa4
1	3	4	4	2	4	5	3	3	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
2	2	1	4	3	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3
3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
4	2	1	3	3	3	4	1	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3
5	2	2	5	5	1	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3
6	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4
7	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
8	3	2	4	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	4	2	4	5	1	3	5	2	4	2	4	5	2
9	2	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
10	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
11	1	2	2	5	1	1	3	5	4	5	3	3	1	5	3	4	5	3	5	3	5	2	4	5	1	4
12	4	3	2	1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4	3	2	1	1	2	3	4	5	4	3	2	1
13	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	2	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	5	4	3	3	2	1	2	2	4	2	4	3	3
16	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
17	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
18	2	1	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3
19	3	2	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
20	4	2	4	5	3	4	3	4	5	4	1	3	4	4	5	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4
22	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3



52	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2		
53	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
54	4	1	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
55	3	2	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
56	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
58	2	2	4	3	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	
59	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
60	3	2	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	
61	4	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
62	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	2	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	1	
64	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
65	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	3	5	2	2
66	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	
67	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
68	4	2	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
69	3	3	4	2	3	3	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	
70	4	2	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	5	5	
71	4	2	5	4	2	4	1	3	2	5	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	1	5	4	4	4	4	4	3	3	3	
72	1	2	1	5	1	3	5	3	2	5	2	4	1	1	3	3	1	1	3	3	2	5	3	1	3	2	5	3	1	1	
73	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	2	3	5	2	5	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	
74	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	1	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	
75	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
76	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
77	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4
79	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	2	1	2	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2

81	2	2	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2
82	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3
83	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3
84	2	1	4	3	4	3	2	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2
85	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	
86	2	2	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
87	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
88	3	3	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	
89	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
90	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	
91	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	
92	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	2	4	4	4	5	2	4	2	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	2	1	2	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	
96	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
97	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
98	3	2	4	4	2	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
99	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
101	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
102	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	
103	2	1	4	3	1	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	
104	2	1	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	
105	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
106	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
107	2	1	3	4	2	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	1	2	3	3	
108	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	



139	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
140	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
141	1	1	1	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3
142	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
145	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
146	1	1	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
147	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	5	2	2	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
151	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
153	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
155	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
158	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
159	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
161	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	1	2	2	2	3	4	1	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4
164	2	1	3	4	1	2	3	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
165	3	3	4	4	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

168	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	1	3	3	3	5	3	3	4	3
169	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	2	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4
170	3	3	4	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3
171	2	1	2	4	1	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1
172	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
173	1	2	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	
174	3	1	3	5	2	5	3	4	5	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	4	
175	2	3	3	4	2	2	4	4	1	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	5	2	2	
176	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	
177	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	2	2	4	
178	1	1	2	2	2	4	3	4	4	1	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	
179	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	
180	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
181	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	5	5	4	3	4	3	3	
182	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	
183	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	
184	3	2	4	5	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Número	%
Valido	184	100,0
Excluido	0	,0
Total	184	100,0

**Estadístico de fiabilidad**

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio	0,890	22
Satisfacción del usuario	0,724	5

## **Anexo 7:**

Artículo Científico



### **La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019**

Br. Freddy Percy Huaylla Espinoza

ORCID: 0000 0003 – 4794 - 0676

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo – Filial Ate

LIMA – PERÚ

2019

## Resumen

La presente investigación se propuso como objetivo principal determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, durante el año 2019, además de analizar el parecer de los estudiantes sobre los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía que desarrolla esta organización educativa. Es una investigación de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de diseño transversal y de nivel o alcance correlacional. La recolección de datos se realizó utilizando dos cuestionarios; para medir la calidad del servicio se empleó el modelo SERVPERF, de 22 enunciados con adaptaciones; para la satisfacción un cuestionario de 5 ítems; ambos instrumentos se validaron por juicio de expertos; la confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico Alpha de Cronbach. La muestra fue de tipo censal abarcando al total de estudiantes que cursan el 4° y 5to año de la I.E. materia de estudio, 184 alumnos. Los resultados permitieron establecer que si existe correlación entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes; así se colige al verificarse que el grado de correlación de Spearman fue de 0,744. La mayoría de los estudiantes de esta institución educativa expresa que su grado de satisfacción para con el servicio que recibe está en el nivel de regular.

**Palabras claves:** calidad del servicio educativo, satisfacción de los estudiantes, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

## Abstract

This research aimed to determine the level of relationship between the quality of educational service and the satisfaction of high school students of the I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, during the year 2019, in addition to analyzing the students' opinions about the tangible aspects, reliability, responsiveness, security and empathy that this educational organization develops. It is a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional design and correlational level or scope investigation. Data collection was performed using two questionnaires; To measure the quality of service, the SERVPERF

model was used, with 22 statements with adaptations; for satisfaction a questionnaire of 5 items; both instruments were validated by expert judgment; Reliability was obtained using the Cronbach Alpha statistic. The sample was of the census type, covering the total number of students attending the 4th and 5th year of the I.E. subject of study, 184 students. The results allowed us to establish that if there is a correlation between the variables quality of educational service and student satisfaction; This is the case when it is verified that Spearman's correlation degree was 0.744. Most of the students of this educational institution express that their degree of satisfaction with the service they receive is at the regular level.

**Keywords:** quality of the educational service, student satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

### **Introducción**

Vivimos en el siglo XXI, en una época donde la economía de mercado se ha vuelto casi universal; la competencia, una de sus principales características, se deja ver en todos los campos de la actividad humana. El sector educativo no es ajeno a esto, ya desde hace una buena cantidad de años se libra una gran competencia entre instituciones educativas por mostrarse como mejores en el servicio que ofrecen frente a otras que buscan lo propio. Esa competencia se da entre instituciones privadas y también entre instituciones públicas. Cada año más estudiantes dejan la escuela estatal para irse a la privada; es un hecho evidente que se condice con diversos estudios nacionales e internacionales. En América Latina esta situación se ha vuelto una tendencia en la última década. El caso peruano se destaca por ubicarse por encima del promedio de la región, teniendo mayor número de traslados que países muy cercanos a él como Brasil, Chile, Uruguay y Argentina. Según Rivas (2015, pág. 149) en el 2000, el Perú reportaba un 14% del total de alumnos, en todos los niveles, como matriculados en escuelas privadas, y 11 años después, en el 2011, registró casi el doble (25%). Esta reducción de la población escolar en los colegios peruanos a cargo del Estado se debe a varios factores. Para expertos como Hugo Díaz (citado en el documento: En 11 años casi se duplicó el número de alumnos de colegios

privados, 2015, agosto 30), se combinan dos factores: la población peruana ha mejorado su situación económica y por ende puede invertir más en educación, y por otro se debe al desencanto de los padres de familia con la escuela pública por los resultados en los aprendizajes de sus hijos que ellos aprecian, aun cuando esto último sea un punto discutible. La competencia existe y es a través de un mejoramiento del servicio educativo que se brinda a los estudiantes lo que llevará a algunas instituciones a posicionarse mejor en el mercado.

El debate sobre quién da un mejor servicio, los colegios públicos o los colegios privados, no está circunscrito al espacio de los países latinoamericanos, en realidad el tema se discute en diversas latitudes. Como apunta Nelson (2015), diversos estudios revelan que los países con mejor desarrollo económico son los que tienen mejores sistemas educativos y a su vez el nivel de ingresos de las personas guarda relación con su nivel de escolaridad y preparación; en esto remarca que no es un asunto solo de darle más horas de clase a los estudiantes sino de darles mayor calidad (alusión directa al papel del profesorado). Del mismo modo, Nelson refiere que en algunos países se está alentando programas de elección de escuela, en base a lo que los padres quieren para sus hijos y considerando la calidad del servicio que les ofrecen. Quienes defienden esta propuesta señalan que el Estado en vez de aumentar los recursos para hacer crecer la educación pública en su estado actual debería invertir mayores recursos para expandir los programas de elección de escuelas. En Chile la publicación de los resultados de las evaluaciones a estudiantes y el establecimiento de rankings entre las escuelas de mejor y peor rendimiento ha hecho que los padres trasladen a sus hijos a instituciones que consideran les darán un mejor servicio educativo (Rivas, 2015, pág. 91-92). En el Perú, las pruebas ECE han iniciado el sinceramiento de la calidad que ofrecen las escuelas tanto públicas como privadas; en esto, el portal IDENTICOLE del MINEDU ya viene brindando información sobre los resultados académicos de las pruebas censales por colegios, algo que hasta hace poco era un secreto conocido solo por un reducido número de personas (Con Identicole, 2018).

Pero, quién determina si un servicio es bueno, deficiente o malo ¿son los que dan el servicio o los que lo reciben? Es evidente que son los clientes los que determinan la calidad de un servicio, sin embargo hay quienes no lo entienden o no quieren entenderlo. Y esto pasa sobre todo a nivel de los colegios estatales. En ellos, existen profesores y directivos que piensan que la calidad del servicio que brindan sus colegios es buena, en comparación con sus vecinos, pero sin embargo no entienden con claridad por qué ha disminuido la población estudiantil de sus planteles. Por lo general, suelen responsabilizar de esa merma a la aparición masiva de colegios privados que hacen mucha publicidad y a la “creencia” de los padres de que los colegios particulares ofrecen un mejor servicio que los estatales. Son pocas las instituciones educativas que han buscado autoevaluarse o ponerse a evaluación de quienes reciben sus servicios. En los colegios particulares se suelen hacer algunas encuestas sin embargo todas o la mayoría centradas en el papel de los docentes y en la forma como desarrollan sus materias. En cambio, en los colegios estatales la autoevaluación en el mejor de los casos es limitada y tiene poco efecto, pero evaluaciones de quienes reciben el servicio educativo son casi inexistentes. Rara vez los estudiantes son consultados o tomados en cuenta para la toma de decisiones en los planteles, aun cuando son la razón de ser de todo del sistema y esté amparada su participación en las normas vigentes.

En ese contexto donde muchos colegios estatales, sobre todo de zonas urbanas, sufren la reducción de sus matrículas por la competencia de los planteles privados o de convenio, se hace necesario escuchar a los propios usuarios que reciben el servicio educativo y a partir de conocer sus valoraciones se pueda corregir y mejorar lo que se les ofrece. Es el caso que ocupará esta investigación que buscará, entre otras cosas, conocer el grado de satisfacción de los estudiantes secundarios de la I.E. 1209 “Mcal. Toribio de Luzuriaga”, en relación al servicio que reciben de ese plantel. Dicha institución se ubica en la zona 1 del distrito de Ate, una zona mayoritariamente urbana donde conviven familias de estratos económicos medios y bajos. En el caso de la I.E. 1209, en su nivel secundario, la “pérdida” de estudiantes se ha dado de forma sostenida desde el año 2012 creándose una situación de incumplimiento de metas de atención que ha desembocado en un primer acto de racionalización en el año 2018, con la pérdida de un aula y una plaza

docente. Todo lo anterior impulsa a desarrollar esta investigación para clarificar la situación existente en la institución educativa 1209, ya que a partir de ella se podrá establecer conclusiones y propuestas de acción que le pueden servir para superar la problemática ya señalada.

### **Antecedentes**

Entre los antecedentes internacionales relacionados al tema de investigación tenemos a Alvarado, E., Luyando, J. y Picazzo, E. (2015) quienes publicaron en la Revista Iberoamericana de Educación Superior el artículo Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey; también el trabajo de Ortega (2015) cuyo título es Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico; asimismo, se cuenta el trabajo de Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016) Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, publicado en la Revista Iberoamericana de Educación Superior; el de Araya (2017) Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia con la que obtuvo el grado académico de Doctor por la Universidad de Barcelona de España; y el de Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018) que publicaron en la revista Educación y Educadores el artículo: Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria.

En relación a los estudios previos a nivel nacional, se ha considerado los realizados por Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna, D. (2017), Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú, una investigación auspiciada por la PUCP; el realizado por De la Cruz (2017), Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016; el trabajo de Sánchez (2018), El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017; Nobario (2018), Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, un trabajo

avalado por la UPCH; la desarrollada por Atencio (2018) y presentada a la UNSA, La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018; la de Gaspar, S. y Guillén, D. (2015), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2012; y la efectuada por Ponce de León (2017), La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya, que fue validada por la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Todos estos trabajos han sido dirigidos a evaluar la calidad del servicio y la satisfacción por parte de estudiantes de educación superior o personas mayores de edad. Los siguientes trabajos han tenido como población de estudio a estudiantes de escuelas secundarias; así tenemos los trabajos de Cueva (2017), Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016; Carhuapoma (2018), Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017; y el de Benites (2019) La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018.

### **Revisión de la Literatura**

Sobre los fundamentos teóricos que respaldan esta investigación podemos señalar que sobre el tema de la calidad hay diversas conceptualizaciones; por ejemplo Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que la calidad es espíritu, cambio, voluntad de hacer bien las cosas, y concretar logros de manera sostenida (p.3). Autores más recientes como Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015) refieren que la calidad se expresa en la forma como un servicio, brindado por una empresa u organización, logra satisfacer, de forma continua las demandas y expectativas de sus clientes (citado por Chávez et al. 2017, p. 9). En la misma línea y de forma más coloquial, Miguel Ángel Cornejo (2016, Magistrales, C. [conferenciasmagistrales]), afirmaba que la calidad se define con una sola frase: la

satisfacción del cliente; no es cero errores, no es hacerlo bien desde la primera vez, no es entregar un producto perfecto, es simplemente lograr la satisfacción del usuario.

Sobre el servicio Horovitz refiere que puede ser entendido como todo lo que el cliente espera recibir aparte del bien o de la prestación por la que ha pagado (citado por Chávez et al. 2017, p. 9), es decir, de acuerdo a este autor los clientes siempre esperarían recibir un adicional que puede ser una garantía del producto, un trato deferente, un obsequio, etcétera. Desde otra mirada, Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) sostienen que los servicios son acciones o trabajos que se ofertan, no son tangibles y tampoco dan lugar a ser propietarios de los mismos (p. 196). En esa línea, Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015) destacan que siendo los servicios de carácter intangible y de una gran variedad es difícil valorar su calidad si se le compara a la de un bien o producto (p. 420)

Ahora bien, **¿qué es la calidad del servicio?** Diversos autores han escrito sobre esto. Según Larrea, es la apreciación [positiva] que señala un cliente sobre una serie de aspectos referidos a una prestación que se le ha brindado. Esa apreciación surge de la correlación entre lo que le ofrecen como servicio y las expectativas que tenía de éste (citado por Chávez et al. 2017, p. 9). Por su parte, Monsalve, C. y Hernández, S. (2015) al hablar sobre la calidad de servicio refieren que se trata de un concepto muy tomado en cuenta por los gestores empresariales dada la mayor oferta que ahora tienen los clientes, en los diferentes rubros (p.164). Podemos complementar lo expresado, señalando que la calidad del servicio es la forma óptima como las organizaciones tratan a sus clientes o a los que podrían serlo; para esto diseñan estrategias y ponen en marcha una serie de esfuerzos orientados a lograr el máximo de satisfacción de sus usuarios. Las empresas que logran satisfacer a sus clientes, cualquiera sea su tamaño, reciben de ellos algo que es fundamental: reconocimiento y lealtad frente a otras propuestas.

**¿Y en educación qué se entiende por calidad del servicio?** No es sencillo encontrar un consenso entre los académicos sobre cómo conceptualizar la calidad en educación. De hecho el debate sobre la calidad ha pasado de un enfoque centrado en las condiciones materiales, necesarias para la tarea pedagógica, como la infraestructura y los

materiales educativos a otro donde lo principal son los resultados académicos de los estudiantes. Partiendo de esa experiencia, la UNESCO, a través de la iniciativa Educación Para Todos (EPT), concibe la calidad educativa como la suma de dos elementos: 1) condiciones para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, y 2) nivel de logros de los estudiantes (OREALC/UNESCO, 2013, p. 99).

Para Senlle y Gutiérrez (2005, p. 3), la calidad es un camino no un logro limitado. De esta forma, el centro de aprendizaje, cualquiera sea su nivel, tendrá un servicio de calidad si recorre el camino premunido de un sistema de mejora continua que pone en práctica diariamente. Esa calidad la hacen las personas, todas las que están inmersas en gestionar la marcha del plantel: directivos, docentes, y administrativos en general.

Cuando se habla sobre calidad del servicio educativo tenemos que tener en cuenta desde qué perspectiva lo hacemos, porque en la valoración entran en juego nuestra formación y experiencias sobre cómo debe ser la escuela y su funcionamiento, las clases, el papel de los docentes, la forma y criterios para evaluar, entre otros (Sverdlick, 2009, pág. 2). En el Perú, la Ley de General de Educación, Ley N° 28044 (2003), en su artículo 13 define la calidad de la educación como “... el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.”

El SINEACE, el organismo técnico encargado de que en el Perú las instituciones educativas tanto públicas como privadas ofrezcan un servicio de calidad, en el 2015, convocó a un grupo de especialistas y personalidades para que analicen y debatan el concepto sobre calidad en educación. Resultado de ese trabajo publicaron, en agosto de ese año, el documento Calidad en educación y derroteros. En él se hacen una serie de consideraciones sobre lo que implica una educación de calidad y cómo reconocerla así como la responsabilidad de velar porque ella sea efectiva para todos los peruanos. Sin embargo, en su análisis, los expertos reconocen que en la actualidad la economía de mercado es la que configura nuestras ideas sobre que entendemos por calidad educativa. Refieren que en las sociedades donde predomina este modelo económico la calidad

educativa está sujeta a la propaganda y que esta crea subjetividad, es decir percepciones e ideas que no necesariamente se condicen con lo adecuado (SINEACE, 2015, p. 41). Finalmente, los especialistas convocados por el SINEACE, buscando asociar los principios de la Ley 28044 con sus conclusiones, refieren que “... la educación con calidad es formar ciudadanos éticos, solidarios, que vivan en democracia, y que trabajen por la justicia y la paz.” (SINEACE, 2015, p. 50).

Como se observará, no existe un criterio unificado para conceptualizar la calidad en educación; esto depende, entre otras cosas, de la formación doctrinaria, de los valores, de los fines que se persigan y como no de la influencia de los medios a los que estamos expuestos todos. De hecho la calidad en educación puede ser entendida y buscada (por los padres de familia) de acuerdo a criterios diversos no siendo los mismos para todos. Para el caso de nuestra investigación, basados en los diversos criterios revisados y buscando su correlación con la experiencia empírica, podemos plantear que la calidad del servicio educativo es la expresión óptima del grado de satisfacción que un individuo o una comunidad expresa, en forma de actitudes hacia quien se lo da, basada en su percepción sobre combinación de elementos académicos, físicos, administrativos, axiológicos y afectivos que le han servido para su formación intelectual y ética.

### **La Calidad de Servicio y sus dimensiones**

Reconociendo que la educación es un servicio con características particulares, eso no invalida estudiarla dentro del conjunto de servicios que pueden tomar o recibir los usuarios. Esta consideración permite apoyarnos en los planteamientos que diversos autores han hecho sobre las dimensiones que comprende el constructo calidad de servicio. Esas dimensiones sirven para desagregar el conjunto de aspectos que en suma construyen la percepción del cliente o consumidor del servicio y su juicio final sobre este.

La calidad de servicio ha sido objeto de diversos estudios en su dimensionamiento. Para nuestro caso acogeremos las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 que mejoraron una versión inicial de 1985 y que fueron refrendadas por otros investigadores como Bitner (1990), Cronin y Taylor (1992), Rust y Oliver (1994),

entre otros (Núñez y Juárez, 2018, p. 57). Esas dimensiones son las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Elementos tangibles:** apariencia, es decir como se ve el local, sus instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales que utiliza para transmitir sus comunicaciones. En el caso de un colegio ¿qué ven a simple vista los padres y los propios estudiantes?, entre otras cosas: la fachada y entrada del local, el tamaño de las aulas, los patios, el estado de los servicios higiénicos, los laboratorios, la biblioteca, cómo está vestido el personal directivo, docente y administrativo, los materiales y medios donde transmite sus comunicaciones, etc.

**Fiabilidad:** credibilidad hacia la organización respecto a que cumple con lo que ofrece. En el sector educativo se refleja por ejemplo en el cumplimiento de los horarios, de las actividades preestablecidas, en el desarrollo del currículo, la formación del personal, etc.

**Capacidad de respuesta:** vista como la disposición para auxiliar a los clientes en las dificultades que tenga respecto al servicio de una manera rápida y oportuna. En esta dimensión se evalúa la atención y rapidez para atender preguntas, quejas, solicitudes o problemas de los usuarios. El tiempo que se emplee para responder a los requerimientos del usuario dará una valoración positiva o negativa en esta dimensión. A nivel escolar esta dimensión se aprecia en los trámites administrativos, en el aprendizaje de las materias, en los conflictos que puedan darse entre integrantes de un aula o del colegio, etc.

**Seguridad:** entendida como certeza que los empleados o servidores, por su nivel de conocimientos y trayectoria, harán bien su trabajo o cuidarán que el usuario reciba el mejor servicio. En el campo educativo esta dimensión equivale a la protección de los estudiantes respecto a cualquier situación que puede poner en peligro su integridad física o moral; también puede ser considerada la idoneidad del personal docente respecto a la propuesta académica y axiológica del plantel, la confianza en que los resultados de las evaluaciones académicas sean transparentes y correspondan a situaciones reales y no arbitrarias, etc.

**Empatía:** capacidad de la organización para situarse en el lugar de los clientes, asistiéndolos de manera personalizada, procurando entenderlos en sus necesidades. En un colegio, esta dimensión se vería reflejada en la forma cómo los docentes entienden y apoyan a solucionar las dificultades académicas o conductuales de sus estudiantes, en la relación entre el personal directivo o administrativo y los estudiantes o sus padres, etc. De acuerdo a Ponce de León (2017, pág. 58) las organizaciones más pequeñas tienen una ventaja frente a las más grandes en tanto que por su tamaño tienen relaciones de cercanía y trato personalizado más frecuentes con sus clientes.

### **Modelos para medir la calidad del servicio**

En la medición de la calidad del servicio se han planteado diversos modelos, sin embargo el más utilizado y referenciado en la literatura es el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 y mejorado en 1988 y 1991; un segundo modelo que debemos señalar es el propuesto por los investigadores Cronin, J. y Taylor, S., en 1992, el modelo SERVPERF, que surgió como una crítica al SERVQUAL. En trabajos posteriores, Cronin y Taylor continuarían analizando los dos modelos y otros que se dieron por esa época (1994, 2000, 2003). Cabe mencionar entre los analistas de la época a R.K. Teas quien también lanzaría cuestionamientos al modelo SERVQUAL y entablaría una polémica con Parasuraman et al., incluso llegaría a plantear modelos alternativos (Teas, 1993,1994). Dada la pertinencia de conocer más sobre los modelos señalados haremos un bosquejo de los aspectos más relevantes que los identifican.

**A. El Modelo SERVQUAL.** Está basado en el paradigma de la disconformidad según el cual la calidad de un servicio está determinada por la diferencia entre las expectativas y las percepciones que se forman los clientes sobre la prestación que han recibido. Para hacer la medición, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron un cuestionario que abarca cinco dimensiones dividido en dos partes: la primera con 22 afirmaciones para recoger las expectativas de los usuarios frente a un servicio y la segunda con las mismas 22 afirmaciones ya citadas para ver sus percepciones; la diferencia es que la primera se enfoca a un servicio específico que lo puede dar cualquier organización mientras la

segunda se aplica a una con nombre propio que da el servicio y sobre la cual se establecerá su nivel de calidad.

De acuerdo a Gaspar, S. y Guillén, D. (2015, p. 47) los resultados que pueden sobrevenir de la aplicación del instrumento SERVQUAL, basado en la contraposición de expectativas y percepciones son:

- 1) Expectativas mayores que percepciones = niveles bajos de calidad
- 2) Expectativas menores que percepciones = niveles altos de calidad
- 3) Expectativas equivalentes a percepciones = niveles de calidad intermedios

**B. El Modelo SERVPERF.** No es muy diferente al SERVQUAL, en realidad el instrumento es el mismo, sin embargo el cuestionario de 22 afirmaciones, con algunas adaptaciones, solo considera relevante medir las percepciones. Sus promotores Cronin y Taylor plantearon una serie de observaciones sobre la no pertinencia del modelo SERVQUAL en la medición de la calidad del servicio; estas se pueden sintetizar en tres razones: 1) La actitud de los consumidores se determinan por las percepciones que tienen del servicio no por cálculos aritméticos, como lo plantea el modelo SERVQUAL (diferencia entre percepciones y expectativas); 2) Es la actitud, y no las posibilidades de obtener algo, de parte de un cliente la mejor manera de establecer la calidad de un servicio; y 3) El modelo SERVQUAL no es muy operativo para recoger la actitud de los clientes (Gaspar, S. y Guillén, D. 2015, p. 48).

Un estudio sobre el papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio hecho por Palacios (2014) concluye que incluirlas no es una buena alternativa; se cuestiona su claridad sobre qué implica y de qué forma se manifiesta en el cliente en el momento que experimenta el servicio; por otro lado, refiere que las propiedades psicométricas de las escalas que toman en cuenta las expectativas (modelo SERVQUAL) son menores en comparación con las que no las consideran (tipo SERVPERF), además agrega que estas últimas son más ventajosas al momento de administrar sus cuestionarios a los encuestados, tienen menores costos y una mejor tasa de respuesta (p. 66-67).

Sobre lo último, varios autores hacen referencia a que un cuestionario no debe ser muy extenso porque produce fatiga en los encuestados y eso lleva a que las respuestas se distorsionen.

Para nuestra investigación, hemos optado por utilizar el modelo SERPERF. Aparte de las consideraciones ya señaladas, consideramos que este instrumento se presta mejor como instrumento de aplicación a estudiantes de nivel secundario, sobre todo de grupos que están finalizando el ciclo escolar. En la mayoría de escuelas, públicas como privadas, pero sobre todo en las primeras, el grueso de sus discentes que terminan la educación básica ha estudiado en el mismo plantel, desde Primaria. Por lo tanto si quisiéramos utilizar el modelo SERVQUAL que contrasta expectativas con percepciones no podría configurarse adecuadamente la parte de las expectativas, salvo en determinados aspectos, porque el colegio, su infraestructura, su organización, su política de trabajo son aspectos más o menos permanentes y los estudiantes ya están allí. La expectativa se forma sobre lo que uno espera recibir como servicio de una organización que no conoce o que sabe poco de ella, no de una organización en la que incluso ya se es parte como usuario.

### **La satisfacción**

¿Qué es la satisfacción en general y qué implica este concepto en relación al servicio educativo? Es nuestra segunda variable en este trabajo de investigación por lo que amerita algunas consideraciones. La RAE, la Academia Española de la Lengua (2014), indica que satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; esto lo complementa señalando que la satisfacción es el cumplimiento del deseo o el gusto.

Oliver (1997) señala que la satisfacción es la expresión o juicio de los clientes sobre el placer que le ha brindado un producto o servicio. Por su parte Zeithaml y Bitner (2002) observan a la satisfacción como la estimación que hace el usuario sobre si un servicio o producto cubrió sus expectativas y necesidades; de no hacerlo surge la insatisfacción. En cambio, Sureshchandar et al. (2002) resaltan que la satisfacción es una

expresión que se logra sumando todos los encuentros que tiene un cliente con los servicios que le brinda una organización [es decir una sola experiencia no sería determinante en la formación de esa actitud]; además agregan que existen niveles de satisfacción: con el servicio, con la persona que lo brinda y con toda la organización (citado por Gaspar, S. y Guillén, D. 2015, pp. 58-59).

### **Satisfacción en educación**

Sobre satisfacción con el servicio educativo se puede apuntar lo siguiente. Para Gento, S. y Vivas, M. (2003) la satisfacción de los alumnos es la opinión favorable que dan estos sobre el servicio educativo que han recibido; esa apreciación se forma de los resultados personales que les da su educación (p. 20). Para Jiménez González (2011, citado por Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D., 2015, p. 6), la satisfacción de los alumnos es el mejor indicador de la calidad académica y administrativa de una organización educativa.

Según apuntes recogidos por Cahuana (2016, p. 58) la satisfacción con el servicio educativo, de parte de los estudiantes, se relaciona con aspectos como el tipo de trabajo escolar que desarrollan, la disciplina y las comunicaciones que brinda la escuela; también cuenta en esto la comprensión y que sus opiniones sobre la marcha del colegio sean tomadas en cuenta, entre otros. Por su parte Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C. y Rodríguez, P. (2016) señalan que en la satisfacción estudiantil también se debe considerar aspectos como la justicia en el colegio, la colaboración de los profesores y la colaboración entre estudiantes (p. 271).

### **Problema**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019?

### **Objetivo**

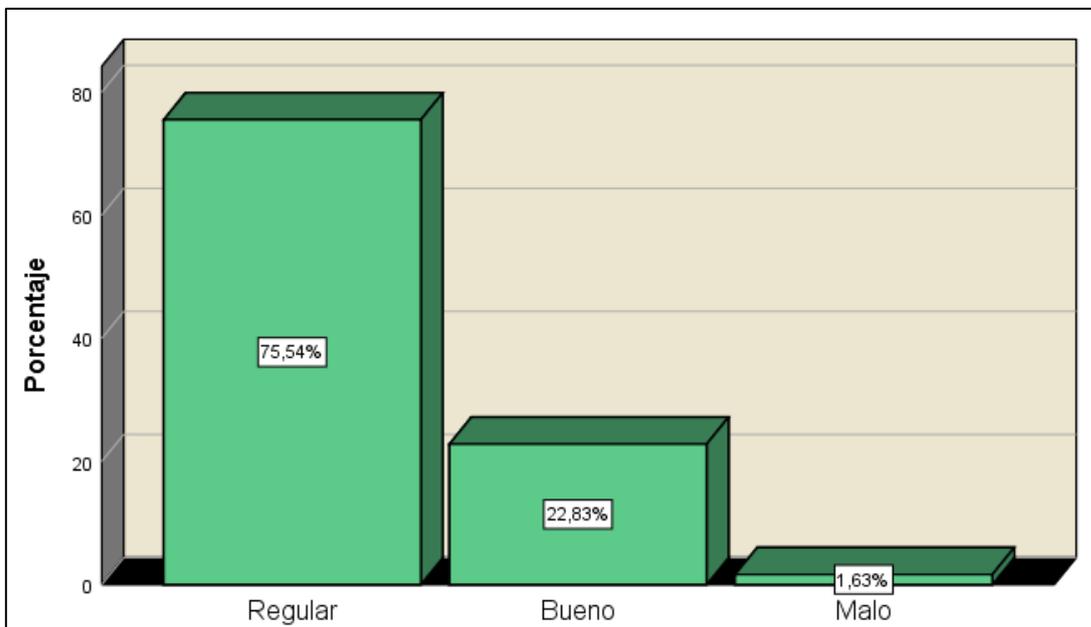
Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

## **Metodología**

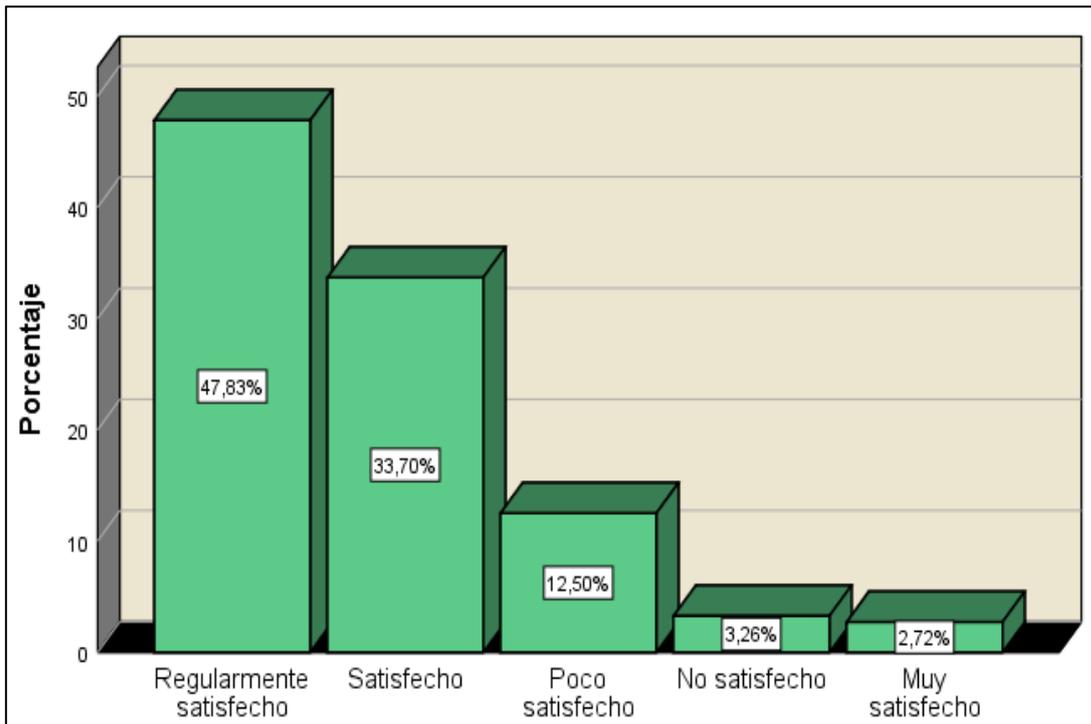
Esta es una investigación de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de diseño transversal y de nivel o alcance correlacional. La población del presente estudio está compuesta por 184 alumnos de 4° y 5to año de educación secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga del distrito de Ate. La muestra fue de tipo censal, es decir abarcó al total de estudiantes que cursan el 4° y 5to año de educación secundaria de la citada institución. Para la recolección de datos la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Para medir la variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario del modelo SERVPERF, de 22 ítems, con adaptaciones, en tanto que para la segunda variable, satisfacción de los estudiantes, se trabajó con un cuestionario de 5 ítems. En ambos casos, los instrumentos se validaron por juicio de expertos: Previamente se hizo una prueba piloto de los instrumentos en un colegio cercano sobre una población de 33 estudiantes, también de nivel secundario. La confiabilidad se realizó mediante el estadístico Alpha de Cronbach; en el caso del cuestionario para medir la calidad del servicio obtuvo un valor de alfa de 0.89 lo que significa que tiene un buen grado de confiabilidad; para el cuestionario que midió la satisfacción de los estudiantes la prueba arrojó un alfa de 0.72 lo que también representa un grado de confiabilidad aceptable. Los instrumentos se aplicaron entre el 16 y 18 de julio de 2019, en las mismas aulas donde los estudiantes desarrollan sus sesiones de aprendizaje. Se realizaron por espacio de 25 minutos, previa orientación de parte del investigador. Para procesar los datos se emplearon los programas Excel y el SPSS 25. Dado el tamaño de la muestra se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov la cual estableció que la prueba para evaluar la correlación entre las variables debía ser la de Spearman.

## Resultados

El procesamiento de datos arrojó resultados que reflejan el parecer de los estudiantes de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, al finalizar el primer semestre del año 2019. Se estableció que el 75.54% afirmó como regular la calidad de servicio que presta el centro educativo, el 22.83% lo consideró bueno y solo 1,63% lo calificó como malo. Los resultados se aprecian mejor en la imagen N° 1. Sobre el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo que brinda esta institución educativa, los resultados señalan lo siguiente: el 47.83% se manifestó regularmente satisfecho, el 33.70 % como satisfecho, el 12.50 % poco satisfecho, el 3.26 % no satisfecho, y los muy satisfechos sumaron 2.72 %. En la figura 2 se muestra el detalle gráfico.



**Figura 1.** Porcentaje del nivel de calidad de servicio de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.



**Figura 2.** Porcentaje del nivel de satisfacción del usuario de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019.

### Discusión

Los resultados alcanzados, tras el procesamiento estadístico de datos, señalan que al contrastar las dos variables planteadas en la hipótesis general se establece que existe una relación significativa de nivel moderado positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019; esto se basa en que el grado de correlación de Spearman fue de 0,744. En relación a los resultados descriptivos, el procesamiento de la data indica que la variable calidad de servicio obtuvo un nivel regular de 75,5 %, un nivel bueno de 22,8 % y un nivel malo de 1,6 %, mientras que en la variable satisfacción de los estudiantes se alcanzó el nivel de regularmente satisfecho en un 47,8 %, satisfecho 33,7 %, poco satisfecho 12,5 %, no satisfecho 3,3 % y muy satisfecho 2,7 %.

Estos resultados se asemejan a los alcanzados en trabajos previos como el de Atencio (2018) quien en su investigación La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018, concluyó que sus dos variables de investigación estaban correlacionadas y que la correlación era de

grado positivo moderado; en relación a su variable calidad del servicio educativo sus resultados descriptivos fueron nivel bajo 4,1 %, nivel medio 91,1 % y nivel alto 4,8 %; por su parte, la variable satisfacción de los estudiantes reflejó los siguientes porcentajes: nivel bajo 3,4 %, nivel medio 95,9 % y nivel alto 0,7 %. También hay semejanza con lo obtenido por De la Cruz (2017), quien en su estudio Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016, estableció, en grado positivo moderado, relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción; respecto a la valoración que hacen los estudiantes sobre el servicio que les brinda su universidad, el estudio refiere que los discentes de la UPEU, en su mayoría, sostienen que la calidad de ese servicio varía entre deficiente (sede Juliaca) regular (sede Lima), y entre regular y buena (sede Tarapoto). Del mismo modo, se encuentra cierta similitud con el trabajo de Sánchez (2018), titulado El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017; dicho trabajo estableció que entre las variables calidad de servicio educativo y la satisfacción de la masa estudiantil de dicha universidad existía una relación positiva buena de 0,802, según el coeficiente de correlación de Pearson; en cuanto a los resultados descriptivos el estudio reveló que los estudiantes, mayoritariamente, calificaron la calidad del servicio como regular en el área administrativa y de investigación y buena en el área académica y de bienestar universitario; el grado de satisfacción también se expresó en los mismos parámetros. Ahora, si comparamos los resultados obtenidos con lo arrojado por la investigación de Nobarro (2018), Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (desarrollado en una institución tecnológica de la ciudad de Lima), tenemos que allí los estudiantes expresaron, mayoritariamente, estar satisfechos con el servicio educativo que reciben, destacándose en el resultado la importancia de tener lineamientos de trabajo como los que proporciona la ISO 9001.

Sobre la correspondencia entre calidad y satisfacción, Miguel Ángel Cornejo, en sus célebres conferencias, afirmaba que la calidad se define con una sola frase: la satisfacción del cliente; no es estar exento de errores, no es que nunca debemos fallar, tampoco que

el producto o servicio sea perfecto, lo principal es que el usuario se sienta satisfecho. Por su parte Benzaquen (2019) refiere que la calidad debe verse como un proceso en el que se debe buscar la mejora continua para un beneficio bidimensional: de la organización y de los clientes que deben quedar satisfechos. Así entonces, es claro que si bien la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga no ha sido calificada como una entidad que brinda un mal servicio, es necesario que sus miembros internalicen que los estudiantes, vistos como usuarios, demandan una mejor atención y para lograr esto se debe coordinar esfuerzos sobre la base de un plan que suponga un trabajo continuo en todas las dimensiones que aborda el estudio, en especial donde existen menos satisfactorios.

Respecto la hipótesis específica 1, la estadística señala que entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los estudiantes existe una relación significativa de nivel moderado positivo de grado 0,507. Respecto a los resultados descriptivos, la variable aspectos tangibles tuvo un nivel de regular con 78,3 %, mientras que en la variable satisfacción de los estudiantes el nivel predominante fue el de regularmente satisfecho con un 44,0 %. Estos datos difieren un tanto con lo obtenido por Benites (2019) en su tesis La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018; en ella los estudiantes en un 77 % señalaron que los aspectos tangibles de su colegio son buenos mientras el 23 % lo calificó como regular. Es importante anotar que los aspectos tangibles se refieren, entre otros, a la infraestructura y el equipamiento; en el caso de la I.E. 1209 Toribio de Luzuriaga es un colegio estatal con pocos recursos económicos lo que lo limita de mutuo propio a modernizar su parte material sobre todo en el tema de los medios tecnológicos, el colegio Quiñonez en cambio es un colegio donde los padres pagan una mensualidad y tienen por tanto mayores recursos. Lo anterior no implica necesariamente que todos los colegios donde los padres pagan una mensualidad la parte tangible sea de lo mejor o que todos los colegios estatales tengan la misma consideración por parte de los estudiantes; en la investigación de Carhuapoma, (2018), Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017, se da cuenta de una calificación de calidad baja al aspecto tangible por parte de la mayoría de los alumnos, tanto de la I.E. Micaela Bastidas (76,8 %) como de la I.E. Emblemática María Parado de Bellido (74,9 %), aunque

llama la atención la última cifra debido a que este colegio fue remodelado e implementado no hace mucho tiempo atrás.

Ahora, si llevamos el análisis a la educación superior se encuentran resultados que hablan de la necesidad de invertir más en infraestructura y equipamiento de las organizaciones educativas, sobre todo públicas; en el trabajo de Atencio (2018) se indica que los discentes del Instituto Tecnológico Público Pedro Díaz, en relación a los elementos tangibles, 84 % lo califican de nivel medio, 9.6 % nivel bajo y 6.2 % nivel alto; en relación a la satisfacción estudiantil los porcentajes son más o menos similares (aunque algunos ítems de la encuesta varían de la aplicada para calificar la calidad), tenemos: 84,2 % nivel medio, 13,1 % nivel bajo y solo un 2,1 % en el nivel alto. En el caso del trabajo realizado por Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, se tiene que los estudiantes de la universidad donde se llevó a cabo el estudio expresaron, en general, un alto grado de satisfacción con el servicio, sin embargo en la dimensión equipamiento e infraestructura se registró el mayor nivel de insatisfacción con 16,4 % del total de encuestados (aunque este porcentaje fue resultado de la suma entre el nivel 1, muy insatisfecho, y el nivel 2, insatisfecho). Podemos complementar el panorama con el aporte de Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018); estos investigadores revelaron, en su artículo Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, que la cuarta parte de los estudiantes encuestados de una universidad pública en el sur de México declararon su total insatisfacción con el servicio que reciben de su casa de estudios y que la dimensión infraestructura es la que alcanzó mayor desaprobación. En esa línea, Alvarado, E., Luyando, y J., Picazzo, E. (2015) resaltan en su artículo Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey, que los estudiantes le dan un gran valor al tema del componente físico (entiéndase infraestructura, equipamiento, recursos tecnológicos modernos, etcétera), así tenemos que en la encuesta hecha por este estudio a estudiantes de 18 universidades privadas de la capital de Estado de Nuevo León, en México, se encontró que los alumnos, en un 37,4 % refieren que el componente físico de sus universidades es el factor que los motiva a determinar sobre el nivel de la calidad educativa que se les brinda.

Todos estos datos corroboran planteamientos como el de la OREALC/UNESCO (2013) que concibe la calidad educativa como una combinación de dos elementos básicos: nivel de logro de los estudiantes y condiciones materiales para el proceso educativo. Es indudable que la tecnología es fundamental para desarrollar cualquier propuesta educativa por lo que no reparar en ella o no hacer los esfuerzos necesarios para su actualización y empleo en la tarea educativa es rezagarse en relación a las organizaciones educativas que van adelante en esto, por consiguiente ni calidad ni satisfacción se podrá esperar de los estudiantes si este aspecto no es atendido adecuadamente.

En relación a la hipótesis específica 2, los datos dan cuenta de que hay una relación significativa moderada positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes puesto que el grado de correlación de Spearman fue de 0,605. Sobre los resultados descriptivos, la primera variable, fiabilidad, alcanzó un nivel de regular calidad con un 65,2 %, en tanto que en la segunda, satisfacción de los estudiantes, el más alto porcentaje lo tuvo el nivel de satisfecho con un 41,8 %. Esta situación tiene cierta similitud con los datos que brinda la tesis de Gaspar, S., y Guillén, D. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2012; primero sus variables fiabilidad y satisfacción tienen una correlación de 0,787; segundo, el nivel de fiabilidad (cumplimiento de lo que se ofrece) es de un nivel bueno con un 33,2 %, y tercero la variable satisfacción con la fiabilidad alcanzó el nivel de satisfecho con un 35,8 % del total de encuestados. Distinto es el resultado obtenido por el estudio realizado por De la Cruz (2017); en este, los estudiantes de la Universidad Peruana Unión tanto de la sede de Lima como la de Juliaca han cuestionado, mayoritariamente, la fiabilidad de su universidad, entre otras cosas por el incumplimiento de promesas hechas en la publicidad o de forma directa por las autoridades, también porque no se respetan los horarios de atención de algunos servicios o cuando se realizan actividades institucionales; no obstante en la sede de Tarapoto la percepción respecto a la fiabilidad se expresa en términos positivos. Ahora, si comparamos nuestros resultados con lo obtenido por Benites (2019) nos vamos al otro

extremo; los alumnos del colegio Quiñonez, respecto a la dimensión de fiabilidad, en un 81 % lo califican de buena calidad, mientras que solo un 19 % lo consideran como regular.

Para la hipótesis específica 3, los resultados estadísticos indican que hay relación entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes; así lo señala la prueba de correlación de Spearman que le da un grado de 0,627 lo que significa que es una relación significativa moderada positiva. En este caso, la descripción para la variable capacidad de respuesta nos muestra que el mayor porcentaje está en el nivel regular con 79,3 %, mientras que para la variable satisfacción de los estudiantes el nivel regularmente satisfecho tiene 44,0 % del total. Estos datos tienen cierta relación con el estudio previo de Cueva (2017) quien en su tesis Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, reveló que habían importantes diferencias entre la capacidad de respuesta de los colegios de Chosica, siendo mejor la respuesta hacia los estudiantes de parte de los planteles privados que de los estatales. En esa investigación se empleó la prueba U de Mann la que arrojó un rango de 89,55 para los colegios particulares y 65,36 para los colegios nacionales. Esto lleva a considerar la necesidad que los colegios públicos deben esmerarse en atender con rapidez y de forma adecuada las demandas o necesidades de los estudiantes, de esa forma mejorarán también los indicadores de satisfacción en este rubro.

En el caso de la hipótesis 4, la prueba estadística de Spearman señala un grado de 0,624 lo que implica una relación significativa moderada positiva entre la variable seguridad y la satisfacción de los estudiantes. Los resultados descriptivos para la variable seguridad refieren que es de nivel regular con un 62,0 %, mientras que la variable satisfacción alcanzó su mayor porcentaje en el nivel de satisfecho con un 40,8 % y regularmente satisfecho 34,8 %. Estos resultados difieren en algunas cosas con lo reportado en la tesis de Ponce de León (2017) La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya; en ella se estableció que entre la variable seguridad y la satisfacción de los usuarios existe una correlación positiva pero baja dado que obtuvo un grado de 0,316

según el coeficiente de Pearson. En los descriptivos se tiene que la variable seguridad alcanzó un nivel de bueno con 35,4 % y regular de 34,6 %, mientras que la variable satisfacción de los usuarios para con la seguridad alcanzó su mayor porcentaje en el nivel de regularmente satisfecho con un 42,0 % seguido de poco satisfecho con 21,9 % del total. Para el caso de instituciones educativas, Carhuapoma (2018) señala que los directivos tienen un papel principal en la reversión de los indicadores de insatisfacción; para la dimensión seguridad o garantía, su estudio revela el malestar de los estudiantes de las dos instituciones donde se realizó el trabajo de campo; en la I.E. Micaela Bastidas el 75,4 % de los discentes calificó como bajo el nivel de seguridad o garantía que brinda ese plantel; por su parte, la misma calificación pero en un porcentaje mayor, 81 %, fue la expresión de las estudiantes de la I.E. Emblemática María Parado de Bellido; ambas instituciones pertenecen al ámbito de la UGEL 02.

Sobre este aspecto, Kutsyuruba et al (citado por Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C., Rodríguez, P., Ganga, F., y Villegas, F., 2016) señalan que para alcanzar altos niveles de satisfacción es necesario favorecer al desarrollo de un clima agradable en los colegios y esto implica la existencia de un ambiente de seguridad y protección. Esto es un reto para todas las instituciones educativas en un momento en que muchas voces advierten de la falta de control en los colegios, todo esto en el marco de una tolerancia mal entendida que genera desacato a la autoridad e impunidad para quienes trasgreden las normas.

Finalmente, analizando la hipótesis 5 tenemos que el procesamiento estadístico establece que hay relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes ya que se obtuvo en la prueba de correlación un grado de 0,584 lo que significa que la relación es significativa moderada positiva. Para los resultados descriptivos se tiene que la variable empatía tiene su principal calificación en el nivel de regular con 64,7 %, mientras que la variable satisfacción de los estudiantes se encuentra en el nivel de regularmente satisfecho con 45,1 %. Los datos señalados difieren un tanto con lo hallado por la investigación de Chávez et al. (2017). Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. En ese trabajo se utilizó el modelo SERVQUAL basado en el contraste entre expectativas y percepciones sobre el servicio recibido; su indagación

concluyó en que de las cinco dimensiones que propone el modelo el correspondiente a la variable empatía es el que tiene la mayor brecha con un valor de -1.596, esto quiere decir que la mayoría de los usuarios no estaban satisfechos con el trato poco personalizado de las empresas del sector transporte. Lo anterior sugiere que en cualquiera de los campos donde se brinde un servicio, las organizaciones deben procurar que sus colaboradores o servidores se esfuercen por dar una atención personalizada a los clientes, interesándose en sus necesidades y viendo la posibilidad de dar servicios diferenciados. En el sector educativo existen algunos resultados semejantes a lo visto en el transporte, es el caso de la Universidad Peruana Unión; de acuerdo a De la Cruz (2017), la dimensión empatía es una de las que tiene peor calificación por parte de los estudiantes, tanto de los que estudian en Lima como de la sede que funciona en Juliaca; las razones de la insatisfacción es porque no se atienden las quejas con la prioridad que se espera, los horarios de atención no son flexibles a la realidad de los estudiantes y tampoco se percibe interés de las autoridades por mejorar los servicios que se demandan. Por otro lado, en el estudio Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile, Pedraja et al. (2016), llegaron, entre otras, a la siguiente conclusión: el nivel de cercanía, de colaboración y apoyo de parte de los docentes influye significativamente en el grado de satisfacción que pueden alcanzar los estudiantes. Esto es evidente y está corroborado por diversas investigaciones (Pedraja et al., 2016, pág. 404-405) por ello, sin perder autoridad, los docentes y también los directivos, junto con el resto del personal, están llamados a mejorar la relación y el trato que tienen con los estudiantes; si no se hace más horizontal la relación con los estudiantes difícilmente se mejorará los índices de satisfacción; son los estudiantes y no otros los primeros evaluadores del trabajo en una escuela, aunque algunos, ya pocos, digan lo contrario.

### **Conclusiones**

Primera: Se demostró que la calidad de servicio educativo se relaciona con la variable satisfacción de los estudiantes de secundaria de la I.E. 1209, Mcal. Toribio de Luzuriaga, con el índice de correlación de 0,744. Este nivel de relación se resume de la siguiente forma: es relación positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación es

correlación moderada positiva. El valor de significación observada por la correlación de Spearman tuvo como resultado de  $p = ,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna en la investigación.

Segunda: En relación a la hipótesis uno se evidenció que existe relación entre la variable elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,507. Esto se explica de la siguiente manera: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables aspectos tangibles y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Tercera: Sobre la hipótesis dos se probó que existe relación entre la variable fiabilidad y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,605. Esto se explica de la siguiente manera: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables fiabilidad y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Cuarta: En el caso de la hipótesis tres se demostró que existe relación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,627. Esto se explica de la siguiente manera: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables capacidad de

respuesta y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alterna en la investigación.

Quinta: En cuanto a la hipótesis cuatro se comprobó que existe relación entre la variable seguridad y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,624. Esto se explica de la siguiente manera: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables seguridad y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna en la investigación.

Sexta: En relación a la hipótesis cinco se demostró que existe relación entre la variable empatía y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,584. Esto se explica de la siguiente manera: es una relación significativa y positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación se califica como una correlación moderada positiva. Su significancia resultó  $p = 0,000$ , siendo menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por ello se concluye que las variables empatía y satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, por tanto, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna en la investigación.

### **Recomendaciones**

1. En base a los resultados alcanzados que señalan que la I.E. 1209, Mcal. Toribio de Luzuriaga, tiene una calidad de servicio educativo de nivel regular y sus estudiantes, del nivel secundaria, en su mayoría, expresan que están regularmente satisfechos con el servicio que reciben, se sugiere, a los directivos y al personal docente, administrativo y de servicio de esta institución educativa, realizar los esfuerzos necesarios para subir en la calificación y ser considerados como miembros de un colegio que brinda un servicio de calidad “óptima” o “buena”; al hacerlo se logrará aumentar el grado de satisfacción de sus principales usuarios: los estudiantes ya que está demostrada la relación entre ambas variables. En ese propósito la institución debe realizar mediciones periódicas de la calidad

de su servicio e implementar mejoras sobre los aspectos de menor desempeño; para esto es recomendable crear una base de información para llevar el registro de las medidas y las intervenciones que necesariamente deberán realizarse. Asimismo, los directivos tienen la responsabilidad de promover y desarrollar entre los miembros de la organización educativa una cultura de valores cimentados en el ideal de siempre hacer las cosas bien, buscando la excelencia en cada acción o actividad en que la organización se involucre.

2. Sobre los resultados obtenidos en la dimensión aspectos tangibles (comprende la infraestructura, el equipamiento, el mantenimiento y la pulcritud de los servidores de la institución educativa), y en donde se le califica como de nivel regular igual que el grado de satisfacción, se recomienda medidas de corto, mediano plazo y largo plazo. Las medidas inmediatas tienen que ver con la limpieza y el mantenimiento del local escolar, tanto de la zona externa (zonas de ingreso y salida del colegio, frontis, ventanas que dan a la calle, paredes, carteles que se colocan, etcétera), como interna (servicios higiénicos, aulas, pasadizos, el mobiliario, etcétera); también se puede señalar como una medida inmediata el hecho que se promueva un mejoramiento en la presentación del personal, en especial de quienes cumplen función en las puertas de acceso al plantel (deberían cuidar su presentación personal y utilizar un uniforme que los distinga como miembros de la institución); con el resto de servidores se debería incentivar el uso de un uniforme; sobre su financiamiento se pueden seguir propuestas diversas. En general, tomar acción en este campo ayudaría a mejorar la percepción de los estudiantes y de quienes visitan la institución educativa. Las medidas de mediano plazo están relacionadas con la necesidad de mejorar el equipamiento de las aulas sobre todo con medios tecnológicos adecuados; si bien las limitantes son principalmente de tipo económico existen diversas experiencias de colegios que han sabido afrontar la situación: celebración de convenios, búsqueda de donaciones, actividades para recaudar fondos, etcétera. En tanto se implementen las aulas y se modernicen los laboratorios se sugiere optimizar el uso de los equipos con que se cuenta; por ejemplo, la falta de proyectores en todas las aulas se puede mejorar implementando cuatro o cinco lugares con el equipo disponible, de tal forma que la mayoría de las aulas podrían disponer por lo menos de una o dos horas al día de los

proyectoros. Las medidas a largo plazo están relacionadas con la infraestructura del colegio; si ya existe un proyecto del MINEDU para renovar la infraestructura se deberá hacer un seguimiento permanente no solo para que se concrete sino para asegurar que las obras se hagan bien.

3. En relación a los resultados que se han obtenido al medir la dimensión de fiabilidad (referida a cumplimiento de promesas, plazos, servicio académico y manejo de la documentación) que indican que la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga es fiable en un nivel medio o regular, se sugiere que se implementen acciones para mejorar esta calificación. Así tanto directivos como docentes y el personal administrativo deben evaluar bien las cosas que ofrecen, sobre todo si las van a cumplir; la fiabilidad está relacionada con la confianza y la seguridad que se tiene sobre las personas o las organizaciones por ello es básico hacer sostenible en el tiempo la confianza de los padres y de los estudiantes sobre la institución educativa en general. En las actuaciones y en cualquier evento del plantel se debe hacer esfuerzos por cumplir los horarios establecidos. En lo académico y administrativo es importante cuidar la idoneidad del personal; el desempeño de estos mejorará o disminuirá el nivel de confianza hacia la organización educativa. En el tema del manejo documentario es esencial una modernización de las prácticas sobre todo en el registro y preservación de las actas, especialmente las relacionadas a las notas de los estudiantes. Se requiere implementar un plan para digitalizar la documentación sobre todo la más antigua que corre el riesgo de perderse por falta de un cuidado adecuado.

4. En la dimensión capacidad de respuesta (asociada a los indicadores de comunicación, rapidez del servicio, disposición a servir y atención permanente), los resultados indican que el plantel ha sido calificado, mayoritariamente, como de nivel regular. Aquí más que recursos económicos se requiere voluntad del personal para mejorar la calificación. Se recomienda en el tema de comunicación una mayor vinculación con los estudiantes y con los padres de familia; en ese propósito es necesario que se tenga padrones actualizados de los padres o apoderados, con teléfonos y direcciones a los cuales llamar o acudir ante la inasistencia del estudiante, por tardanzas reiteradas o actos que deben ser

comunicados (no siempre por faltas de los alumnos). La rapidez en el servicio se asocia al tema de los trámites administrativos; se debe trazar una estrategia para optimizar este aspecto que parta desde los horarios para atención al público hasta el tiempo que se demoran en atender o responder una solicitud. La disposición a servir y la atención permanente están asociadas al trato que se da a los estudiantes y a los padres; dar un tiempo extra para responder a sus dudas o necesidades siempre es valorado, incluso si es que no se les puede atender la forma de decirlo cuenta en la valoración que se formen del trabajador y de la propia organización educativa.

5. Para atender a los resultados alcanzados en la dimensión seguridad (incluye los indicadores de confianza y seguridad, trato o cortesía y garantía académica), que califican a la institución educativa como un colegio de nivel medio o regular, se plantean algunas sugerencias. En el tema que los estudiantes se sientan seguros estando en el colegio es necesario que la organización educativa elabore un plan de vigilancia y control interno para evitar hechos de agresión, de sustracción de bienes, de ingreso de objetos prohibidos o consumo de sustancias alucinógenas; al mismo tiempo se debe involucrar a más padres en el tema de las brigadas de autoprotección escolar. Sobre el trato a los estudiantes y padres, al margen de las elementales reglas de urbanidad que debe practicar todo el personal desde el Director hasta el último servidor, es necesario que la organización haga esfuerzos por mejorar en este aspecto porque es clave en las expresiones de satisfacción que después brindan los estudiantes; los estudiantes no mejorarán la calificación que le dan al colegio si no reciben un trato adecuado, justo y oportuno, y esto empieza por ser realmente escuchados. Sobre la garantía académica es un indicador principal en esta dimensión, por ello la organización debe empeñarse en actualizar permanentemente al personal tanto en aspectos disciplinares como en estrategias pedagógicas; en ese sentido la institución podría aprovechar mejor el recurso humano con que cuenta. Si tiene especialistas en algunos campos debe procurarse que irradian su experiencia en los demás; del mismo modo en la elaboración de los cuadros de horas debe priorizarse la formación y la experiencia de los docentes, no se puede improvisar docentes en materias en las que no están debidamente capacitados.

6. En relación a la empatía, la última de las dimensiones que se evaluaron en este estudio, los resultados señalan que la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga está calificada por sus estudiantes, en forma mayoritaria, como un plantel de nivel regular. La dimensión empatía comprende los indicadores: atención personalizada, flexibilidad, interés por el usuario, conocimiento de necesidades y amplitud del servicio. Al respecto, debe recordarse que la empatía es la capacidad de la organización para situarse en el lugar de los usuarios, procurando entenderlos y apoyarlos en la atención de sus necesidades. Frente a la situación encontrada se recomienda algunas acciones para mejorar el desempeño de la organización en este aspecto. Aunque ya existe el programa de reforzamiento para atender a los estudiantes con dificultades académicas debe replantearse su implementación por ejemplo trabajando antes que lo académico el tema de la autoestima y la seguridad, al mismo tiempo debe promoverse programas para atender a los estudiantes más destacados que requieren potenciar sus capacidades (los círculos de estudio de letras y ciencias, el club de periodismo o de oratoria, entre otros, son programas que se desarrollan en otros colegios y se autofinancian con costos módicos). La flexibilidad es un indicador relacionado con los horarios y tiempos que la organización plantea para dar atención a los padres y a los propios estudiantes; ser flexibles en esto dando horarios y espacios alternativos será bien valorado, además es una muestra de que la institución se interesa en las necesidades de sus usuarios. Finalmente la amplitud de servicio se asocia a que la organización debe brindar a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, escuelas de padres, consultorio pedagógico, entre otros); si algunos servicios ya los brinda debe procurar porque se desarrollen de la mejor manera porque todo lo que se haga bien suma a la satisfacción de los usuarios y por ende repercute en la calificación del servicio que se brinda.

## Referencias

- Alvarado, E., Luyando, J., y Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), pp. 5-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Araya, L. (2017). Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia (Tesis doctoral). Recuperada en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Atencio, M. (2018). La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Benites, E. (2019). La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018 (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites\\_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Recuperado de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708>
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82. doi:10.2307/1251871

- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación*, 1(2): 55-68. Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/download/758/728>
- Carhuapoma, R. (2018). Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14730>
- Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna, D. (2017). Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú (Tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Con Identicole padres de familia podrán elegir el mejor colegio para sus hijos. (Setiembre, 2018). Nota de prensa del MINEDU. Recuperado de [www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/18564-con-identicole-padres-de-familia-podran-elegir-el-mejor-colegio-para-sus-hijos](http://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/18564-con-identicole-padres-de-familia-podran-elegir-el-mejor-colegio-para-sus-hijos)
- Cronin, J. (2003). Looking back to see forward in services marketing: some ideas to consider. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), 332-337. Recovered from <https://doi.org/10.1108/09604520310495813>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68. Recovered from [https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=JSTORpdf&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=JSTORpdf&seq=1#page_scan_tab_contents)
- \_\_\_\_\_ (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling PerformanceBased and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. Recovered from <https://doi:10.1177/002224299405800110>

- Cronin, J., Brady, M., & Hult, G. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2): 193-218. . Recovered from [https://doi: 10.1016 / S0022-4359 \(00\) 00028-2](https://doi: 10.1016 / S0022-4359 (00) 00028-2)
- Cueva, N. (2017). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva\\_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016 (Tesis doctoral). Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1130/Alexander\\_Tesis\\_Doctor\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1130/Alexander_Tesis_Doctor_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- En 11 años casi se duplicó el número de alumnos de colegios privados. (30 de agosto de 2015). La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/878540-en-11-anos-casi-se-duplico-el-numero-de-alumnos-de-colegios-privados/>
- Gaspar, S. y Guillén, D. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2012 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/72/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%2000068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003) El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Recuperado en <https://estadistikamovil.files.wordpress.com/2016/05/marketing-kotler.pdf>

- Ley N°28044, Ley de General de Educación. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 29 de julio de 2003.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia (7a ed). Ciudad de México, México: Pearson.
- Magistrales, C. [conferenciasmagistrales]. (2016, Setiembre 30). Miguel Ángel Cornejo ¿Qué Significa Calidad? [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=TfMn6hm>
- Menin, O. (2013). ¿Qué es una educación de calidad? *Revista Praxis Educativa (Arg)*, 17(1-2): 47-50. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1531/153129924005.pdf>
- Monsalve, C. y Hernández S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de la Escuela de Administración y Negocios*, N° 78: 160-173. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>
- Nelson, J. (june 25, 2015). The Importance of Quality Education. Economics21. Recovered from <https://economics21.org/html/importance-quality-education-1375.html>
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista 3C Empresa*, 7(1), 49-59. Recuperado de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf)
- Oliver R. (1997). Satisfaction, a Behavioral Perspective on the Consumer. Nueva York: McGraw-Hill.

- OREAL/UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
- Ortega, J. (2015). Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. (Tesis doctoral). Recuperada de [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacci%c3%b3nestudiantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%c3%b3nestudiantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, J. (2014). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *Revista Methaodos*, 2 (1): 59-71. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4875505.pdf>
- Palominos, P., Quezada L., Osorio C., Torres J., y Lippi L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. Recuperado de <https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/180/714>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-60.
- \_\_\_\_\_ (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- \_\_\_\_\_ (1991a). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale)
- \_\_\_\_\_ (1991b). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32: 39-48. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/225084143\\_Understanding\\_Customer\\_Expectations\\_of\\_Service](https://www.researchgate.net/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service)

- Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C. y Rodríguez, P. (2016). La relación entre el estilo de liderazgo del director y la satisfacción de los estudiantes: evidencia desde Chile *Revista de Pedagogía*, 37(100): 269-287. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/659/65949681014.pdf>
- Pedraja, L., Rodríguez, E., Araneda, C., Rodríguez, P., Ganga, F., y Villegas, F. (2016). Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile. *Revista Interciencia*, 41 (6): 401-406. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33945816005.pdf>
- Ponce de León, J. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya, presentada a la Universidad Nacional del Centro del Perú (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española (2014). Calidad. En *Diccionario de la lengua española* (23.ªed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rivas, A. (2015). *América Latina después de PISA: lecciones aprendidas de la educación en siete países 2000-2015*. Recuperado de [http://mapeal.cippec.org/wp-content/uploads/2015/05/Rivas\\_A\\_2015\\_América\\_Latina\\_despues\\_de\\_PISA.pdf](http://mapeal.cippec.org/wp-content/uploads/2015/05/Rivas_A_2015_América_Latina_despues_de_PISA.pdf)
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks: Sage.
- Sánchez, E. (2018). El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017 (Tesis doctoral). Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle//UNE/2009/TD%20CE%201857%20S1%20-%20Sanchez%20Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- SINEACE (2015). Calidad en educación y derroteros. Recuperado de [http://ocaa.contabilidad.unmsm.edu.pe/documentos/normativas-acreditacion\\_nacional/PUBLICACION\\_SINEACE\\_CALIDAD\\_EN\\_EDUCACION\\_Y\\_DERROTEROS.pdf](http://ocaa.contabilidad.unmsm.edu.pe/documentos/normativas-acreditacion_nacional/PUBLICACION_SINEACE_CALIDAD_EN_EDUCACION_Y_DERROTEROS.pdf)
- Sureshchandar, G., Rajendran, C., y Anantharaman, R. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction: a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4): 363-379. Recovered from <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>
- Sverdlick, I. (2009). Buscando a la calidad educativa. *Revista Laboratorio de Políticas Públicas*, Año 6, N° 26: 1-9. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/lpp/20100426082313/3.pdf>
- Teas, RK. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(4): 18-34.
- \_\_\_\_\_ (1994). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1): 132-139.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

**Anexo 8: Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Freddy Percy Huaylla Espinoza, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21545312, con el artículo titulado: “La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, 3 de agosto 2019.



Freddy Percy Huaylla Espinoza

DNI 21545312

## Anexo 9:



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada **“La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019”** del estudiante Freddy Percy HUAYLLA ESPINOZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 06 de agosto del 2019.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 10:

Feedback Studio - Google Chrome  
 evturnitin.com/app/carta\_escuela\_posgrado-es&oe=1204333950&e=1

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga. Ate 2019

feedback studio /100 28 de 48

**Resumen de coincidencias**

**21 %**

VER FUENTES EN OTROS IDEAL

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	8 %
2	repositorio ucv.edu.pe	4 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	repositorio une.edu.pe	1 %
6	repositorio unih.edu.pe	1 %
7	repositorio unsa.edu.pe	<1 %
8	repositorio upeu.edu.pe	<1 %
9	www.edajyc.org	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN  
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga. Ate 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
 Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:  
 Mg. Freddy Percy Huaylla Espinoza  
 ORCID: 0000 0003 - 4794 - 0676

ASESOR:  
 Mgtr. Adolfo Silva Narvaie  
 ORCID: 0000 0003 3866 223

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 Gestión de la calidad del servicio

LIMA - PERÚ  
 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 ISEFE  
 CAMPUS ATE  
 POSGRADO

Text-only Report High Resolution Activado

Página: 1 de 77 Número de palabras: 21584

Anexo 11:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huaylla Espinoza, Freddy Percy

D.N.I. : 21545312

Domicilio : Jr. Los Rosales 215 - Dpto. 201 - San Luis

Teléfono : Fijo : 437-5960 Móvil : 914-771-154

E-mail : fhaylla18@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Maestro en Administración de la Educación

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huaylla Espinoza, Freddy Percy

Título de la tesis:

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa

Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: 06 de noviembre de 2019

**Anexo 12:**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Huaylla Espinoza, Freddy Percy, identificado con DNI N° 21545312, egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Administración de la Educ. de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de 7ª I.E. Mcal. Toribio de Luzuriaga, Ate 2019."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 21545312

FECHA: 06 de noviembre del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 13:



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Huaylla Espinoza, Freddy Percy

INFORME TITULADO:

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN