



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una  
Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Guerra Castro, Veronica Estefany (ORCID: 0000-0002-4030-6018)

**ASESOR:**

Dr. Albornoz Jiménez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo a mi madre, mi abuela, mi tía por el amor y por el apoyo constante para alcanzar el logro de todos mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía y darme la fortaleza para seguir día a día, por darme una familia maravillosa, a todas aquellas personas que con su tiempo y colaboración contribuyeron en la culminación de mi trabajo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad	15
Tabla 2: Correlación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil	16
Tabla 3: Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil	17
Tabla 4: Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil	18
Tabla 5: Correlación entre seguridad y la satisfacción estudiantil	19
Tabla 6: Correlación entre empatía y la satisfacción estudiantil	20

## Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia que existe entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho la que fue objeto de análisis y estudio. Con esta finalidad, se planteó la metodología con enfoque cuantitativa, tipo aplicada, método hipotético descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 139 estudiantes de 4to del nivel secundario. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta elaborada por Huaylla (2019) donde mide calidad y por Veliz (2016) para medir la satisfacción, ambas con escala de Likert, la confiabilidad de los instrumentos se determinó con el método de Alpha de Cronbach (0.954 y 0.935 respectivamente). Por lo tanto, en los resultados se muestra que existe una correlación directa positiva fuerte alta ( $R_o = 0.705$ ) y altamente significativa entre ambas variables, también se obtuvo el coeficiente de correlación entre la satisfacción estudiantil y la fiabilidad ( $R_o = 0.913$ ), la capacidad de respuesta ( $R_o = 0.907$ ), la seguridad ( $R_o = 0.850$ ) y la empatía ( $R_o = 0.917$ ). De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que cuando más alta sea la calidad de servicio educativo influirá más en la satisfacción estudiantil.

*Palabras Clave: Calidad, servicio, satisfacción*

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the influence between the educational quality service and students' satisfaction in an Educational Institution from San Juan de Lurigancho, which was the analysis and study object. In order to do this, the methodology of quantitative approach, applied type, descriptive-transversal and correlational hypothetical method was posed. The sample was formed by 139 4th year high school students.

To gather the data a survey made by Huaylla (2019) was applied, which measures quality; and another made by Veliz (2016) which measures satisfaction, both used the Likert scale; the tools reliability was determined with Cronbach's Alpha Method (0.954 and 0.935 respectively). Therefore, the results show that there is a high, strong, positive, direct correlation ( $R_o = 0.705$ ) and highly meaningful between both variables, also we got the correlation coefficient between the students' satisfaction and reliability ( $R_o = 0.913$ ); the answer capacity ( $R_o = 0.907$ ); the security ( $R_o = 0.850$ ) and the empathy ( $R_o = 0.917$ ).

According with the analysis done, we can conclude that if the educational service quality is higher, it will influence more in the students' satisfaction.

*Keywords: quality, service, satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones sobre calidad de servicio educativo que ofrecen las escuelas, es un tema álgido a nivel mundial desde los años 90. Sobre todo, tomando en cuenta que la educación es un derecho y necesidad del ser humano, que le permiten satisfacer las insuficiencias de aprendizaje y favorecer a su progreso personal y social. Sin embargo, en estos últimos años a nivel mundial se han evaluado los avances y desafíos en la educación, presentando altos índices de urgencia. La problemática más relevante a nivel universal fue el confinamiento por la llegada de la COVID-19, que provocó el cierre masivo e inesperado de muchos comercios e inesperadamente de universidades y colegios, teniendo como consecuencia que el sistema educativo se vea interrumpido de manera presencial, y a su habitual proceso de enseñanza aprendizaje, abriendo las puertas a la virtualidad, generando un gran impacto en la calidad educativa.

Asimismo, la comisión económica de la OIT en América Latina y el Caribe (2020) informó, acerca del acrecentamiento en el índice de pobreza y la insatisfacción social por la salud y la educación, visto que muchos países no estaban preparados para estos sucesos. Por otro lado, la UNESCO identificó las grandes brechas que surgieron en la educación tecnológica y los distintos factores, nuestro país no fue ajeno a esta problemática. No obstante, el gobierno con la finalidad de continuar con el curso del año escolar e impedir la pérdida de este, implemento el programa – estrategia Aprendo en casa.

Estrategia implementada por Minedu (2020) que tiene el objetivo de apoyar en el aprendizaje de los estudiantes, esta estrategia consiste en llevar las clases de manera virtual y llegue a todos los lugares de nuestro país sin distinción alguna. Sin embargo, esta puesta en práctica ha puesto en evidencia las extremas limitaciones que tiene nuestro sistema educativo frente a este derecho.

Esta desigualdad en el acceso a la educación no sólo se presencia en las zonas rurales, sino en todo el país, esto fue informado por la INEI que realizó la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG, 2020) las matrículas escolares se redujeron del 92% al 87%, Esto debido a no contar con los recursos adecuados para su implementación como conectividad, conectividad limitada, falta de dispositivos electrónicos, contar con equipos básicos, e inclusive falta de acceso a

la electricidad, líneas prepago o la falta de manejo de la tecnología por parte de los docentes, En contraste ha generado insatisfacción en la educación remota.

Según estudios realizados por la Un CEPAL (2020) se estima que los retiros se han incrementado tanto en el nivel secundario como en el primario, por otro lado, no todos los docentes han recibido la suficiente formación en el uso de las herramientas tecnológicas, otros no cuentan con dispositivos inteligentes para llevar una buena comunicación con los estudiantes y otros han tenido temor al cambio ya que esto ha implicado un mayor tiempo de adaptación al modelo virtual, donde lograr mantener la motivación de los alumnos y la interactividad en una clase es un reto constante.

Por eso es importante evaluar el proceso y conseguir que el servicio que perciben los estudiantes sea favorable y facilite los procesos de aprendizaje para que aprendan con mayor autonomía. Los contenidos deben ser significativos, contextualizados y vayan de acuerdo a sus realidades y necesidades. Este hecho es importante para los colegios, ya que los logros de los escolares y su interés muestran la satisfacción lograda por la calidad de servicio brindada, o determina la permanencia de los mismos, así como el renombre de la Institución.

El colegio en el que se realizó el estudio de investigación, está situado en el distrito de San Juan de Lurigancho, pese a que el indicador de cobertura según OSIPTEL (2021) es de 62.42% a 73.36%, esta información no se evidencia en los reportes mensuales elaborados por los docentes en cuanto a la participación de los estudiantes, ya que muchos son reportados con conectividad deficiente o sin conectividad. Esta situación genera malestar en los mismos estudiantes y sus apoderados, solicitando el retorno a la educación semipresencial instando que sea flexible, gradual y voluntaria, la comunidad educativa; así como padres y estudiantes han calificado este proceso como educación que no cumple con las expectativas.

Tomando en cuenta y descrita la realidad problemática, se propuso la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, asimismo se plantearon preguntas específicas: ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción

estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?

El estudio de investigación se justificó desde lo teórico porque permitirá profundizar nuestra investigación sobre las variables planteadas, asimismo sobre las dimensiones de dichas variables. Este estudio tuvo relevancia social porque es muy importante conocer sobre la calidad de servicio educativo, para buscar acciones de mejora, que nos permita lograr la satisfacción de nuestros estudiantes con la calidad de servicio educativo brindado por nuestra institución. También se justificó desde lo práctico porque nos permitió evidenciar como influye la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil al implementar las acciones de mejora.

Para esta investigación se formuló el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. Asimismo, se plantearon objetivos específicos: Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia la capacidad de respuesta en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia de la empatía en la satisfacción en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.

Además, se formuló la siguiente hipótesis general: La Calidad de servicio educativo influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. Y las hipótesis específicas: La fiabilidad influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La capacidad de respuesta influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La seguridad influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La empatía influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de este estudio se realizó con la indagación de investigaciones anteriores, que nos sirvió como referencia o sustento, ya que son investigaciones parecidas a la que se realizó:

En el ámbito internacional encontramos a Pecina (2018), en México, realizó una investigación descriptiva, cuantitativo y transversal, tomando como referencia para su muestra 74 estudiantes, su estudio tuvo lugar en una universidad pública, con estudiantes de la carrera de enfermería, para lo cual aplicó una encuesta con 0.96 con Alpha de Cronbach logrando con los resultados encontrar la correlación favorable entre las variables. Esta investigación proporciona la visión sobre la valoración que tienen los estudiantes respecto a lo que se puede implementar en las universidades para mejorar.

Por otro lado, Sánchez (2018) realizó su investigación cuantitativa en la universidad Sergio Arboleda en Colombia para posteriormente publicarla en su libro sobre la percepción de los estudiantes de pregrado y posgrado de 12 semestres referente a los servicios universitarios durante el periodo del 2011 al 2014, para este estudio, el instrumento con el que se trabajó fue cuestionario con escala de Likert, obteniendo 0.6215 de coeficiente de correlación, la data obtenida permitió optimizar el servicio que se ofrece y determinar qué es lo que está afectando, permitiendo la toma de decisiones para mejorarlos.

Las investigadoras Surdez et al. (2018) en su investigación cuantitativo, transeccional ejecutada en el Sur de México, en una universidad, fue de tipo no experimental, correlacional y descriptivo, tenía una población de 7676 y la muestra con la que se trabajó es 380 estudiantes de pregrado, basado en la aplicación de un cuestionario con 0.840 de confiabilidad, en escala de Likert, asimismo estos resultados permitieron identificar que se podría mejorar en cuanto al trato que se da a los estudiantes y la infraestructura para incrementar la satisfacción estudiantil.

También encontramos el artículo publicado por Dos Santos (2016), que realizó su investigación cuantitativa, en la Universidad de Jaén, en España, aplicación de encuestas tipo Likert de 7 puntos, la población conformada por 13403 estudiantes durante el periodo 2013-2014, la muestra 259, con muestreo aleatorio estratificado. los resultados obtenidos fueron 0.86 de correlación de alfa de

Cronbach y que ninguna de las dimensiones los satisface, por lo tanto, esta investigación es importante porque a través de los resultados se podrá perfeccionar la calidad educativa que se brinda a los estudiantes.

Asimismo, los investigadores Palominos et al. (2016), en su artículo de investigación cuantitativa, publicado en Chile sobre una Universidad Pública, este estudio de alcance descriptivo y correlacional, así como no experimental. Se adaptó y aplicó un cuestionario de 7 dimensiones y 37 ítems con 0.947 de confiabilidad y aplicado a 2086 estudiantes como muestra seleccionados aleatoriamente de las diferentes facultades. Los resultados obtenidos de esta universidad pública concluyen que sus estudiantes la perciben como de buen servicio, pero que debe tomar como reto modernizar la práctica docente para potencializar la participación de los estudiantes y perfeccionar los servicios complementarios.

En los antecedentes nacionales relacionados con esta investigación se ha considerado a Carrasco (2021) que realizó su investigación no experimental, enfoque cuantitativo, en Piura, con corte transversal y correlacional, su población estuvo compuesta por 350 y la muestra por 153 universitarios, para este estudio utilizó 2 cuestionarios (0.949 y 0.968 de fiabilidad), que permitieron conocer el coeficiente de correlación ( $R=0.757$ ) entre las variables.

Con relación al tema, Rodríguez (2020) en su estudio descriptivo correlacional, aplicó una metodología de tipo básica, de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo y no experimental, aplicó 2 cuestionarios, su población fue de 212 y su muestra 137 estudiantes, los resultados permitieron calcular el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.803 los que determinaron la correlación entre cada una de las variables.

Asimismo, en el Datem del Marañón, Grández (2020) realizó un estudio cuantitativo, del tipo básico y de nivel correlacional mediante la aplicación de 2 cuestionarios (0.874 y 0.904 de fiabilidad) a 122 estudiantes, los resultados comprobaron la correlación positiva moderada (0.661) entre sus variables, manifestando que en un 53% el servicio recibido por los estudiantes es malo, no solo por la infraestructura, sino también por la metodología de enseñanza.

También encontramos a Huaylla (2019) que, en su investigación realizada de enfoque cuantitativo, realizada en una escuela, de tipo correlacional, transversal, no experimental, básica y se adaptó dos cuestionarios, empleando el modelo SERVPERF que fueron adaptados por el autor para calcular la calidad del servicio educativo, de 22 enunciados y un cuestionario de 5 ítems para la satisfacción, aplicado a 184 estudiantes, esta muestra permitió decretar, que existe correlación entre las variables en mención.

En Tacna, Hoyos (2019) realizó un estudio de tipo básica-cuantitativa en el colegio Crl Gregorio Albarracín, fue no experimental, a su vez correlacional-descriptivo y transversal, que tuvo como población 182 estudiantes, a los que se les realizó encuestas, mediante la aplicación de 2 cuestionarios con 0.899 y 0.922 de alta fiabilidad, obteniendo un nivel moderado de relación entre sus variables, debido a que sólo el 62.1% distingue los servicios en nivel regular.

Asimismo, Regina (2018), realizó su investigación en la Universidad Peruana Unión, es un estudio de metodología no experimental, correlacional, tipo básico, para esta investigación se aplicó una encuesta SERVQUAL y NPS con coeficiente de 0.96 de alfa de Cronbach, su población fue 167 y su muestra 117 estudiantes extranjeros, los resultados del estudio nos permitieron conocer su grado de satisfacción frente a la calidad del servicio educativo con un 0.614 de coeficiente de Pearson, indicando que es positiva moderada directa.

Por otro lado, Astete (2018), desarrollo su investigación en la ciudad de Cuzco, en la Universidad Alas Peruanas, es tipo básica, diseño no experimental, cuantitativo, correlacional, deductiva, se aplicaron 1 cuestionario de 0.816 de Alpha de Cronbach que fue aplicado a 282 estudiantes de una población de 800, con los datos obtenidos se comprobó que hay relación significativa positiva en un 57.4% entre sus variables.

De la misma forma en la Universidad Unión, Arce (2018), desarrolló su estudio descriptivo-correlacional, explicativo, no experimental, de corte transversal, evaluativo, tuvo como población y muestra de 476 universitarios de Tarapoto, a los cuales se les realizó el instrumento creado por Gento y Vivas, lo que permitió demostrar la correlación  $r=0.770$  de las variables.

En la investigación centrada en los estudiantes de Instituciones Educativas, tenemos a Cueva (2017), que realizó su estudio descriptivo de tipo básico, cuantitativo, comparativo, no experimental e hipotético-deductivo, empleando para este fin el cuestionario SERVQUAL, su población fue 250 y fue aplicado a 152 estudiantes como muestra, llegando a la conclusión según la percepción del estudiante, las instituciones particulares brindan un mejor servicio.

El estudio de Cahuana (2016) también determinó la relación entre sus variables, se realizó con estudiantes de la UNMSM, el estudio que el realizó es correlacional, descriptiva, transeccional y el diseño no experimental, se aplicó una encuesta a 288 estudiantes validado en 0.78 de Alpha de Cronbach, los resultados obtenidos fueron una relación positiva de 0.607 de correlación de Pearson les permitió planes de mejora para conseguir la calidad de los servicios universitarios y área académica esto mejoraría de manera positiva la percepción de los estudiantes.

Asimismo, Velis (2016) realizó su investigación correlacional, básica, de enfoque cuantitativo–descriptiva y no experimental en una Institución de San Luis, para lo cual aplicó 2 cuestionarios en escala de Likert a 100 estudiantes de un total de 202 determinando 0.817 de coeficiente de correlación, basada en la prueba Rho de Spearman.

Cuando utilizamos el término Calidad de la educación, según la Ley General de la Educación N° 28044(2003), nos referimos a un reto que debe lograrse en un nivel máximo con respecto a la enseñanza que deben lograr alcanzar las personas desarrollando sus destrezas, habilidades, y actitudes en toda institución educativa, es decir, viene a ser las constantes acciones de las IE para cumplir con los requerimientos de los estudiantes enfatizando la pertinencia y la calidad para su formación integral.

Para hacer poder hablar sobre la calidad en el servicio educativo, primero se debe saber que: “La calidad es el deseo por hacer las cosas bien, un espíritu de vida, obtener buenos resultados, un cambio de clima, y mejorar constantemente”. (Senlle & Gutiérrez, 2005, p.3). Es decir, es una vía que no tiene logros limitados

en el cual están involucrados todos los actores del sistema educativo, implantando un sistema de continua mejora.

El concepto de calidad es algo confuso nos dicen Evans y Lindsay (2015) y esto se debe a que las personas consideran diversos criterios que se basan en la cadena de valor de la mercadotecnia-producción, por lo tanto, el concepto de calidad seguirá cambiando. Se puede señalar que para Duque (2005) la calidad se localiza entre dos directrices: la objetiva que se orienta en el productor y la subjetiva que se orienta en la perspectiva del consumidor.

La calidad según Pecina: “Asume una función precisa en los colegios ya que se relacionan de manera directa con el deseo de cumplir con lo necesario en lo administrativo para lograr las metas de una organización, para lograr la perfección en el servicio brindado”. (2019). También indica que la calidad educativa tiene dimensiones notables a evaluar como el desarrollo del profesorado, la evaluación del aprendizaje y la enseñanza.

Para la UNESCO a través de su informe de la OREALC definió la calidad de los servicios educativos en 5 dimensiones (2007, p.7).

Relevancia, para afrontar los retos de la actualidad, la eficacia y eficiencia, considerando la educación como servicio y un producto, la pertinencia, refiriéndose al plano curricular ya que este debe ser adaptable y flexible y abierto a las necesidades y peculiaridades de nuestros estudiantes., la equidad, practicando el principio de igualdad, es decir brindar a todos los estudiantes los recursos necesarios para que logren los máximos niveles de aprendizaje y respetando el derecho de los estudiantes en relación a la educación.

La calidad del servicio educativo para Tafur (2014) es observada en las acciones realizadas por los colegios relacionados al desarrollo de su localidad en lo social. (p.29). Siendo, las particularidades que distan a los servicios de los productos tales como: Intangibilidad, heterogeneidad, percibibilidad, inseparabilidad, carente de propietario.

Para Palominos et al. (2016), la calidad de servicios es un tema de competitividad y crecimiento en las instituciones ya que los estudiantes exigente términos de calidad, para lo cual adaptaron el modelo de Duque (2003) para

presentar los factores de servicio educativo como: Satisfacción general del usuario, la calidad que percibe, el involucramiento con la institución, los resultados del servicio que recibe y reputación de la institución.

También se puede mencionar a Mejías et al. (2006) y a Druker, 1990, (como se citó en Duque 2005), que definen la calidad del servicio, como la comparación de lo que recibe con lo que espera, a su vez identificaron 5 dimensiones de la calidad: Elementos Tangibles; conformado por todo lo observable por el estudiante, la confiabilidad; cuando la institución cumple con todo lo ofrecido, la capacidad de respuesta; para prestar servicio y ayudar a los estudiantes, la seguridad y la empatía; si prestas atención personalizada a los estudiantes.

Podemos incluir a Román y Cardemil (2007) que hacen referencia que la calidad de la educación no sólo va depender de la institución, sino de toda la sociedad, para evaluar la política educativa, con la finalidad de volverlas pertinentes y relevantes.

Por otra parte, Arias (2013), consideró que los modelos de calidad educativos fueron desarrollándose bajo el concepto de mejorar perenemente, en gestión, liderazgo y excelencia, orientados en complacer al cliente.

Existen diversos modelos que fueron creados para calcular mejor la calidad de servicio que ofrecen las diversas organizaciones, entre ellos tenemos: el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al, 1985), que es un cuestionario, que ha sido utilizado hasta el día de hoy, que se adapta a la necesidad de las diversas organizaciones, con el fin de evaluar la expectativas del cliente con el servicio prestado, haciendo referencia a cinco dimensiones de evaluación, las mismas que fueron adaptadas por Huaylla (2019) y serán tomadas para esta investigación: la primera dimensión es la fiabilidad, refiera a como se realiza el servicio, es decir, que desde in principio debemos tener la capacidad de ofrecer un servicio de manera correcta, esto nos permitirá conseguir que el cliente se sienta seguro y con confianza, también debemos incluir la puntualidad (Mariño, 2007). La segunda dimensión es la capacidad de respuesta que tiene que ver con la voluntad y disposición con la que se presta un servicio, así mismo, Liao et al. (2003) lo define como la respuesta al medio o viene a ser las acciones tomadas para potenciar la

organización y así comprender, actuar efectivamente; en relación con el desempeño, la tercera dimensión es la seguridad que viene a ser la credibilidad al ofrecer un servicio y que va a generar la confianza en el cliente (Mariño, 2007). La cuarta dimensión es la empatía, en otras palabras, es la atención personalizada que se brinda al cliente, buscando lograr la satisfacción del cliente. La quinta dimensión es los elementos tangibles es todo aquello que se puede visualizar al ofrecer un servicio, que tiene que ver con las infraestructuras, lo material, las instalaciones, el personal o equipos (Vallenilla, 2005).

Tenemos como modelo alternativo al Service Performance SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) que hace referencia al desempeño para calcular la calidad del servicio no tomando en cuenta la expectativa de los clientes, pero tiene una pregunta que permite valorar la satisfacción general del servicio.

Asimismo, el modelo Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001), basado en la percepción del usuario que evalúa el desempeño del servicio en tres dimensiones tales como la interacción, el ambiente físico y los resultados.

Por otro lado, la Norma ISO 9000 (2015), define la satisfacción como la evaluación sobre el grado máximo necesario que se cumpla con su necesidad, requisito o expectativa de los usuarios. “Para poder lograr satisfacción máxima del cliente es obligatorio cumplir la perspectiva de un cliente a pesar de no estar declarada, ni implícita y ni sea necesaria”. (p. 28).

Para Molina (citado por Nobarro 2018) dice que la satisfacción es un estado mental del ser humano procedente de una sensación de plenitud que ocasiona que las personas busquen nuevas maneras de lograr la felicidad.

Por otra parte, Zeithaml y Bitner (como se cita en Huaylla, 2019), la satisfacción es la valoración que va a hacer el usuario acerca de un servicio o producto, va a expresar si cubrió sus expectativas y necesidades, de lo contrario nace la falta de satisfacción.

Asimismo, para Martínez et al (citado por Palomino, 2018), la satisfacción en los estudiantes está relacionada con el estado de ánimo relacionado con la percepción que tienen sobre el cumplimiento de requisitos, expectativas y necesidades cubiertas por la institución.

En el Sector educativo superior según Rodríguez (2020), donde citó a Álvarez y Vernaza Álvarez y Vernaza (2013), “la satisfacción de los estudiantes permitirá identificar aspectos positivos y negativos”, para lo cual se puede plantear estrategias para la mejora.

También tenemos a Arellano (como se citó en Vela, 2018) que refiere a satisfacción como la idea que tiene un sujeto sobre un producto o servicio, concerniente a si éste sea malo o bueno relacionado con las necesidades y motivaciones, lo persuade hacía la compra o el rechazo del mismo, asimismo esta actitud la divide en tres, una conductual que puede ser observada y los deducidos o afectivos o cognitivos.

A partir de diversos análisis sobre satisfacción estudiantil, Mejías y Martínez (2009) determinaron 4 dimensiones para poder crear su instrumento de medición, tales como: Enseñanza: calificando las condiciones pedagógicas y todo lo impartido por los docentes, organización académica, servicio adecuado en cuanto a lo administrativo y docente ofrecido al estudiante. Vida universitaria: Involucramiento de los estudiantes en las diversas actividades. Infraestructura y servicios universitarios: Todo lo brindado a los estudiantes, infraestructura, equipos, materiales.

La satisfacción de los estudiantes para Gento y Vivas (2003), se define como la evaluación propicia de las experiencia y resultados vinculados con su educación, asociados al logro de sus perspectivas y atención a sus propias necesidades, se puede entender como la comodidad que perciben los estudiantes, como respuesta de su institución al atender sus necesidades, elaboraron un instrumento de 10 dimensiones: satisfacción con la autorrealización, necesidades básicas, para la enseñanza, servicios, progreso personal, ofrecidos, seguridad emocional, igualdad de oportunidades y pertenencia,. seguridad vital.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

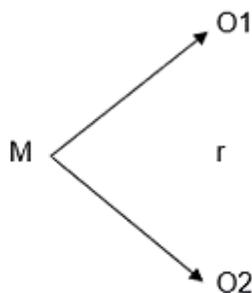
El presente estudio, fue de enfoque cuantitativo ya que según Bernal (2010), se basó en la medición de las características del problema en estudio, porque se profundizará conceptos que permitan relacionar las variables.

Fue una investigación aplicada, porque según Carrasco (2006) tuvo propósitos prácticos, en los cuales se investiga para producir cambios, modificar o transformar en un sector de la realidad, es decir, e a través de lo investigado se pretende mejorar la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil.

Se empleó el método hipotético deductivo ya que para Sánchez y Reyes (2015) se parte del uso de teorías permite llegar a nuevas conclusiones y fortalecer el saber científico, los cuales se corroboraron los objetivos, llegando a las conclusiones.

Fue transversal, porque se aplicó el instrumento para recolectar en un solo momento y no se manipularon. (Palella y Martins, 2014).

Fue correlacional, diseño no experimental, porque no hubo alteración de variables, ni se realizaron métodos experimentales, ya todos los datos que fueron parte del estudio y se analizaron, procedieron de la realidad, que según Hernández et al. (2014) mencionan que el propósito es considerar la interrelación de las variables, se muestra a continuación el esquema de trabajo.



Dónde:

M: muestra del estudio

O1: Variable1 Calidad de servicio educativo

O2: Variable2 Satisfacción estudiantil

r: Coeficiente de correlación

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variable1: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual: Es el esfuerzo constante de las instituciones, con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes enfatizando la pertinencia y la calidad para su formación integral. Senlle y Gutiérrez (2005).

Definición Operacional: Se consideró las dimensiones e indicadores propuestas por Huaylla (2019), tres indicadores para la dimensión1, cuatro indicadores para la diensión2, tres indicadores para la dimensión3 y cinco indicadores para la dimensión4, con un total de 18 ítems, con cinco escalas. (anexo 02).

Variable2: Satisfacción estudiantil

Definición conceptual: Es la percepción de los estudiantes con respecto a su institución con relación al cumplimiento de sus requisitos, expectativas, y necesidades. Mejías y Martínez (2009).

Definición Operacional: Se consideró las dimensiones e indicadores propuestas por Veliz (2019), diez indicadores para la dimensión1 y siete indicadores para la dimensión2, con un total de 17 ítems, con cuatro escalas. (anexo 02).

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

Según Tamayo (2003) la población viene a ser el total del fenómeno a estudiar, es decir, 139 estudiantes del 4to año en el nivel secundario, de una Institución de San Juan de Lurigancho fueron parte del estudio. Ventura (2017) describe la muestra como un subconjunto del total, para el presente estudio se consideró el total de estudiantes para la muestra, que estuvo constituía por 139 estudiantes, de los cuales 76 (54.7%) eran de sexo femenino y 63 (45.3%) eran de sexo masculino.

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

Según López y Fachelli (2015) una técnica de recogida de datos es la encuesta que, a través de las preguntas relacionada a las variables, permitirá obtener datos de manera sistemática. Generalmente se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos, asimismo se caracteriza por el anonimato del encuestado.

Para la presente investigación se empleó la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: para la primera variable, la encuesta adaptada por Huaylla (2019) está dividido en 4 dimensiones y 18 ítems, fue validado por 3 juicio de expertos con 0.89 de confiabilidad de Alfa de Cronbach. (anexo 03).

El cuestionario con el que se midió la segunda variable, fue elaborado por Veliz (2016), dividido en 2 dimensiones y 17 ítems en escala de Likert y fue validado por 3 juicio de expertos con 0.942 confiabilidad de Alfa de Cronbach. (anexo 04).

Se presenta la ficha técnica y certificado de validez de ambos instrumentos en los anexos. (anexo 05).

Asimismo, luego de aplicar los cuestionarios se realizó la prueba de confiabilidad a través del SPSS v26, permitiéndonos corroborar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, siendo los resultados los siguientes, para el primer cuestionario 0.954 y para el segundo cuestionario 0.935 en  $\alpha$  de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Se envió una solicitud a la Institución Educativa pidiendo autorización para la aplicación de la encuesta (anexo 06), la misma que fue elaborada en Google Form, se aplicó en octubre de 2021, para ello el director envió un comunicado a los padres de familia (anexo 07), para informales de la aplicación de la encuesta, asimismo el link se envió a través de los grupos de trabajo de WhatsApp, previa orientación para su desarrollo, se utilizó la base de datos generada por el Google, luego se realizó la confiabilidad y análisis con el SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software SPSS V26, para el análisis estadístico, la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alpha de Cronbach. Se realizó un análisis descriptivo para identificar la relación entre las variables. Para el análisis inferencial se realizó previamente por ser el número de participantes del estudio mayor a 50 (Pedrosa et al., 2015) se realizará la prueba de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes totales de cada instrumento, obteniendo un  $p < 0.05$ , demostrando que no tienen distribución normal, consecuentemente, se ejecutó el análisis correlacional de Ro de Spearman.

El número participantes en el estudio fue mayor a 50, por lo cual se utilizó Kolmogorov-Smirnov, asimismo se observa que el grado de significancia es 0.000, por lo tanto, no tiene distribución normal y se realizó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 1**  
*Prueba de normalidad*

Variable/dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	<i>p</i>
<b>Calidad de Servicio</b>	0.123	139	0.000
D1: Fiabilidad	0.178	139	0.000
D2: Capacidad de respuesta	0.129	139	0.000
D3: Seguridad	0.181	139	0.000
D4: Empatía	0.139	139	0.000
<b>Satisfacción estudiantil</b>	0.168	139	0.000

*a. Corrección de significación de Lilliefors*

### 3.7. Aspectos éticos

Se consideraron los principios que están establecidos en el código de ética en investigación de la universidad, autorización por parte del director del colegio, para la aplicación de las encuestas, veracidad de resultados y confiabilidad de los datos obtenidos, con la intención de estudios para el perfeccionamiento del servicio de la IE., se respetó la autoría de los trabajos tomados como referencia o antecedentes y los instrumentos, siendo citados según las normas APA vigentes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil

#### Objetivo General

*Determinar la influencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.*

En la tabla 01 se muestran los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que existe una correlación directa positiva fuerte alta ( $R=0.705$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.

En análisis de regresión lineal entre las variables, determinó el modelo de la ecuación que explica la correlación: (anexo 08)

$$\text{Satisfacción estudiantil} = 20.875 + 0, 0.554 \text{ calidad de servicio educativo}$$

Por otro lado, se puede indicar que la calidad de servicio explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 62,2%.

**Tabla 2**

*Correlación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil*

Variable 1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Calidad de servicio educativo	Satisfacción Estudiantil	Coficiente de Correlación de Spearman	0.705
		p	0.000

## 4.2. Relación entre fiabilidad y satisfacción estudiantil

### Objetivo Específico 1

*Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021*

En la tabla 02 se muestran los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R_o=0.913$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre fiabilidad y satisfacción estudiantil.

En análisis de regresión lineal entre las variables, determinó el modelo de la ecuación que explica la correlación: (anexo 08)

$$\text{Satisfacción estudiantil} = 25.698 + 1.7629 \text{ fiabilidad}$$

Por otro lado, se puede indicar que la fiabilidad explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 56,37%.

**Tabla 3**

*Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil*

Variable D1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Fiabilidad	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de Correlación de Spearman	0.913
		p	0.000

### 4.3. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil

#### Objetivo Específico 2

*Determinar la influencia la capacidad de respuesta en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021*

En la tabla 03 se muestran los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R_o=0.907$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil.

En análisis de regresión lineal entre las variables, determinó el modelo de la ecuación que explica la correlación: (anexo 07)

$$\text{Satisfacción estudiantil} = 32.132 + 1.7777 \text{ capacidad de respuesta}$$

Por otro lado, se puede indicar que la capacidad de respuesta explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 39.41 %.

#### **Tabla 4**

*Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil*

Variable D2	Variable 2	Estadísticos	Valores
Capacidad de respuesta	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de	
		Correlación de Spearman	0.907
		p	0.000

#### 4.4. Relación entre seguridad y satisfacción estudiantil

##### Objetivo Específico 3

*Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.*

En la tabla 04 se muestran los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R=0.850$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre seguridad y satisfacción estudiantil.

En análisis de regresión lineal entre las variables, determinó el modelo de la ecuación que explica la correlación: (anexo 07)

$$\text{Satisfacción estudiantil} = 23.167 + 2.2218 \text{ seguridad}$$

Por otro lado, se puede indicar que la seguridad explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 57.61 %.

**Tabla 5**

*Correlación entre seguridad y la satisfacción estudiantil*

Variable D3	Variable 2	Estadísticos	Valores
Seguridad	Satisfacción Estudiantil	Coficiente de	0.850
		Correlación de Spearman	
		p	0.000

#### 4.5. Relación entre empatía y satisfacción estudiantil

##### Objetivo Específico 4

*Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.*

En la tabla 05 se muestran los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que existe una correlación directa positiva fuerte alta ( $R_o = 0.917$ ) y altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre empatía y satisfacción estudiantil.

En análisis de regresión lineal entre las variables, determinó el modelo de la ecuación que explica la correlación:

$$\text{Satisfacción estudiantil} = 24.163 + 1.8175 \text{ empatía}$$

Por otro lado, se puede indicar que la empatía explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 58.55%. (anexo 07)

**Tabla 6**

*Correlación entre empatía y la satisfacción estudiantil*

Variable D3	Variable 2	Estadísticos	Valores
Empatía	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de Correlación de Spearman	0.917
		P	0.000

## V. DISCUSIÓN

La calidad educativa es la búsqueda de constante mejoramiento en todos sus elementos que se desarrolla para los estudiantes como las competencias de aprendizaje, personales y sociales, que les permite actuar en la sociedad. Ya que enfrentan grandes retos, constituyendo una prioridad, para desarrollo de acciones concretas que transformen esta realidad.

La finalidad del presente trabajo de investigación, estuvo dirigido en contrastar dos variables, calidad educativa V1 y satisfacción estudiantil V2 de lo cual se puede prescribir lo siguiente: El objetivo general del siguiente estudio establece como resultado una relación significativa en los resultados de la prueba de Rho Spearman, dónde se evalúa que hay relación directa positiva fuerte alta ( $R_o = 0.705$ ) y por tanto altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre V1 y V2. De los resultados obtenidos inferimos una relación positiva entre ambas variantes es decir a mayor calidad educativa que brinde la institución educativa mayor será la satisfacción por parte de los estudiantes.

Lo cual se respalda en los datos obtenidos en los estudios de Astete (2018) donde determina la relación entre la V1 y V2 afirmando que si hay conexión significativa positiva al 57.4%.

De igual manera Ferreyra (2018), obtuvo en su investigación un  $r = 0,614$ , resultados fidedignos sobre el coeficiente de Pearson, demostrando que existe una conformidad considerable entre las V1 y satisfacción de los estudiantes foráneos determinándola como pragmática medida y de tipo directo,  $p = ,000$  ( $p < 0.05$ ).

Igualmente, Pecina (2018) y sus estudios tienen como objeto principal demostrar la calidad educativa del centro universitario y como impacta este hecho en la satisfacción, donde estudiantes de enfermería señalan su aprobación en 37.9% y totalmente su aprobación en 10.5% sobre la calidad que brinda el servicio, mientras que los estudiantes restantes muestran apatía en 35.3 % e insatisfacción 12.3%. Descubriendo que hay una aprobación influyente entre la satisfacción académica del estudiante y la calidad educativa del centro universitario ( $p = .043$ ).

Asimismo, Veliz (2016) demuestra con la prueba estadística Rho Spearman la relación entre la conformidad positiva considerable (0.817 y el nivel

de significancia 0.000) entre las V1 y la V2 con lo cual se descarta la hipótesis nula y se aprueba la influencia de la hipótesis alterna.

John Cahuana (2016) determina que la V1 del área académica posee una aceptación reveladora de un  $p=0,000$ , menor al 5%; lo que infiere tiene una relación satisfactoria en los estudiantes, con un coeficiente de correlación superior del promedio de  $r= 0,607$ . Concluyendo que la V1 de la casa de estudios de San Marcos tiene una conexión significativa con el V2.

Por otro lado, Hoyos (2019) también encontró relación entre las V1 y V2, pero encontró baja nivel de satisfacción en los cadetes, estos están relacionados con su aprendizaje, la organización académica, la baja preparación de los docentes y su desarrollo cultural.

Al respecto de lo mencionado se puede afirmar que la condición de los servicios enfocados en educación son un derecho universal que posee el ser humano sin discriminación alguna. Esta razón ha conllevado a que este servicio sea un proceso de constante cambio y mejora, que tiene como finalidad la satisfacción entre sus actores. Esta necesidad busca satisfacer las exigencias de aprendizaje y así contribuir al progreso personal y social.

La complacencia de los educandos está asociada a la índole de los servicios que les brindaran las casas de estudio. Considerando también otros aspectos: como los biopsicosociales los familiares, la disponibilidad de tiempo, capacidad de escucha y respuesta, entre otros que harán que la satisfacción sea más productiva, asimismo, Mejías y Martínez (2009) asocia la calidad con la percepción de los estudiantes con respecto a su institución con relación al cumplimiento de sus requisitos, expectativas, y necesidades.

Al hacer la comparación con los diversos estudios realizados, relacionados con las V1 y V2, encontramos que todos muestra una relación altamente significativa, pero vamos a encontrar la diferencia en el grado de satisfacción de los estudiantes, esto dependerá del tipo de servicio educativo que perciben, ya sea este privado o público, también encontraremos diferencias mínima en el coeficiente de correlación y esto depende del contexto en el que fue realiza la investigación, ya que el servicio presencia y el virtual no son percibidos de la misma forma.

Asimismo, Sánchez (2018), define que la satisfacción en el contexto de la oferta y demanda de servicios influye de manera gratificante y esto se ve reflejado en el estado emocional y cognitivo en la sensación del hombre cuando observa el cumplimiento de sus deseos.

El Objetivo Específico1. Estuvo dirigido a determinar la influencia de la fiabilidad, dónde se evalúa que hay una conformidad directa muy fuerte muy alta con la satisfacción estudiantil. Dichos resultados tienen similitud con los resultados de Ferreyra (2018), donde describe una existencia directa y significativa ( $r=0.471$ ,  $p$  valor=0,000) entre la variable confiabilidad y la variable satisfacción del estudiante foráneo 2017.

Lo que muestra una conexión entre el nivel de la variable calidad convirtiéndola en credibilidad, y la consistencia y la fiabilidad en la variable de desempeño en los servicios que brinda dicha casa de estudios. Para la muestra de estudio la credibilidad es la más importante entre las dimensiones en estudio. Por tanto, se concluye que si la universidad no presta un servicio fiable puede tener como resultado un sentimiento de insatisfacción por parte de sus estudiantes foráneos y en general.

Por su parte Rodríguez Vidal (2019) muestra las cifras alcanzadas mediante el sondeo, se determina los resultados descriptivos muestran que la fiabilidad en un 37,2 % es de (nivel regular) y un 62,8 % de (nivel bueno), esto se va dar debido al incumplimiento por parte de algunos docentes para cumplir con el plan curricular o con los administrativos al limitar el horario de atención a los estudiantes.

Asimismo, Nilda Cueva (2016) quien hizo su investigación en instituciones públicas y privadas, observó que de los 70 alumnos que realizaron la encuesta que pertenecen a IEP solo el 40% (28 alumnos) calificaron la fiabilidad como excelente, el 41,4% (29 alumnos) la califica como buena, el 14,3% y 4.3% lo califica como regular y deficiente respectivamente. De los 82 encuestados de las IE pública sólo el 22% (18 alumnos) manifestaron como excelente, y el 32,9% (27 alumnos) calificaron como regula la fiabilidad del servicio recibido.

En consecuencia, se observan está diferencia entre las ambas muestras por que los estudiantes perciben que no están recibiendo el servicio correcto y mucho menos están cumpliendo con sus expectativas, así manifestó Ballón

(2011), que esta dimensión se va a referir a la confianza de los clientes respecto a los servicios que recibe.

El Objetivo Específico 2. Estuvo dirigido a establecer la influencia entre la capacidad de respuesta en la V2 donde se señala que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta con la V2. Por otro lado, se puede indicar que la V1 explica la variación de la V2 en un 39.41 %. Al respecto Jairo Sánchez, señala que el 95 % encontró que el “verdadero” índice de satisfacción institucional, esto se debe a que la capacidad de respuesta según Parasuraman et al (1985)

Esto indica que existe una buena habilidad para ayudar a los clientes y brindar un excelente servicio, por lo cual permitirá establecer una conexión de largo plazo con los clientes.

La capacidad de respuesta es muy importante según Caicay (2017), porque si brindas un servicio el personal debe estar preparado para brindar toda la información necesaria para el cliente, de no tener al personal capacitado, se puede brindar información incompleta y se podría generar inconvenientes con el cliente, pudiendo generar problemas y afectaría mucho, porque los clientes pierdan la confianza de manera inmediata, asimismo, Ballón (2011) relación esta dimensión con la flexibilidad que tiene una organización para atender de manera inmediata, cumplida y a disposición del cliente.

El Objetivo Específico 3. Estuvo dirigido a establecer la influencia de la seguridad en la satisfacción estudiantil. Teniendo como resultados que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta, pero se puede indicar que la calidad de servicio explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 57.61 %.

En relación a estos resultados Huaylla (2019), indica que el 40.76 % de encuestados se encuentran contentos con la seguridad que se les ofrece en el colegio, puesto que todo el personal que labora trasmite confianza y seguridad a los estudiantes, demostrando su capacidad de empatía y sociabilidad, en su mayoría son atentos y respetuosos y dispuestos a brindar ayuda.

En el caso de los docentes también, muestran en su mayoría garantía en la parte académica por ser profesionales calificados por el grado de preparación que poseen y por la metodología que demuestran en sus clases, Por lo tanto,

estos estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro estando dentro del colegio.

En este aspecto la revista Iberoamericana de Educación Superior y sus estudios muestran cómo el factor de respuesta general del usuario si influye en su percepción, el promedio de desagrado se establece en un 3.5%. Sólo destaca por sobre los ítems del factor el reactivo 4, que compara a la universidad evaluada con una universidad pública que preste sus servicios de manera óptima (7.2%).

Para Ferreyra (2018), en sus estudios encuentra una coherencia directa y significativa ( $r=0.616$ ,  $p \text{ valor}=0,000$ ) entre la variable seguridad y la variable satisfacción del estudiante foráneo 2017. Concluye determinando que la seguridad tiene que ver con las competencias que brinda la empresa al proporcionar el servicio, la cortesía con los estudiantes y la seguridad de sus operaciones.

Asimismo, Cueva () refiere que cuando hablamos de seguridad, no sólo debemos tener en cuenta su seguridad física o financiera, sino también la forma en que lo atiende un empleado o la confianza que este le va transmitir.

El Objetivo Específico 4. Está orientado a establecer como influye la empatía con el agrado estudiantil. Por otro lado, se puede indicar que la condición de servicio explica la variación en el agrado por parte de los estudiantes en un 57.61 %. En relación con mi investigación Rodríguez Vidal (2019) destaca que el 45.11 % de los educandos establecieron estar moderadamente contentos con la empatía que les otorga la casa de estudios; el motivo de este promedio se da porque la I.E. no realiza una vigilancia constante, y correctiva cuando se necesita del trabajo personal, también se puede observar que la atención individualizada que brindan los docentes a los alumnos es aún restrictiva lo que no complace en su mayoría a la demanda existente, conllevando a que los estudiantes consideren que la institución no reconoce plenamente las carencias particulares que necesita el estudiantado; por otro lado, 32.07 % del total de encuestados indico encontrarse complacido con las expresiones de empatía que les otorga la institución educativa.

Al respecto Nilda Cueva (2016) en sus estudios demuestra que de los 70 alumnos encuestados de los colegios privados el 41,4% (29 alumnos) declara

que la empatía en la V1 es satisfactoria, otro 31,4% (22 alumnos) declaran que es buena, por otro lado, el 20% (14 alumnos) manifestaron que es regular, por último, un 7,1% (5) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de los colegios públicas el 24,4% (20) manifestó que la empatía en la v1 es excelente, un 22% (18) manifestó que es buena, otro 50% (41) manifestó que es moderado, y un 3,7% (3) manifestó que es defectuoso.

Por lo consiguiente, se pueden observar disconformidad entre ambas muestras. asumiendo que para los encuestados de instituciones privadas la empatía de la calidad de servicio educativo es excelente y los encuestados de instituciones estatales en su mayoría mencionan que es regular. En esta dimensión debemos considerar a Ballón (2011), que nos dice que debemos entender que la empatía, es una de las capacidades que tienen las persona, para conectarse entre sí, pero que estamos obligados a demostrar respeto, amabilidad y resolver sus quejas.

Ferreyra (2018), en su investigación muestra que existe relación directa y significativa ( $r=0.578$ ,  $p \text{ valor}=0,000$ ) entre la empatía y la variable satisfacción del estudiante foráneo 2017. Sosteniendo que la empatía es la facultad que muestra la Institución educativa para situarse en los zapatos del educando, brindarles posibilidades y no olvidar lo que se siente ser estudiante y entender las necesidades de estos procurando que sus servicios sean accesibles brindando horarios adecuados, actividades convenientes, atención personalizada, calidad educativa, etc.

Asimismo, tanto la seguridad como la empatía sí son trascendentales para diferenciar el servicio prestado, ya que es muy importante transmitir a los clientes la seguridad requerida y que todos los que lo atienden tienen el carisma y son capaces de ser empático con los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general se determina que existe una correlación directa positiva fuerte alta ( $R_o= 0.705$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, además la variación de la satisfacción estudiantil en un 62,2%.
2. De acuerdo al objetivo específico1 se determina que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R_o= 0.913$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre fiabilidad y satisfacción estudiantil, además la variación de la satisfacción estudiantil en un 56,37%.
3. De acuerdo al objetivo específico2 se determina que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R_o= 0.907$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre la capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil, además explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 39.41 %.
4. De acuerdo al objetivo específico3 se determina que existe una correlación directa positiva muy fuerte muy alta ( $R_o= 0.850$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre la seguridad y satisfacción estudiantil, además explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 57.61 %.
5. De acuerdo al objetivo específico4 se determina que existe una correlación directa positiva fuerte alta ( $R_o= 0.917$ ) y altamente significativa ( $p<0.01$ ) entre la empatía y satisfacción estudiantil, además explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 58.55%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que la institución educativa continúe trabajando conjunta y organizada para mantener la calidad de servicio ofrecida y superar las expectativas de los estudiantes, promover talleres y actualizaciones para los docentes.
2. Implementar un sistema de encuestas institucional para los estudiantes que les permita registrar las quejas y sugerencias de forma bimestral de los servicios recibidos y poder identificar las deficiencias presentadas, para tomar medidas correctivas inmediatas.
3. Mantener la comunicación virtual con los padres de familia, para que puedan informar los logros y dificultades de sus hijos, se sugiere que mesa de partes continúe atendiendo de manera virtual y presencial, para la atención de trámites.
4. Fortalecer los convenios con los principales aliados tales como comisaria, municipalidad, BAPES, para garantizar la seguridad de los estudiantes dentro y fuera de la institución.
5. Seguir brindando el soporte socioemocional a los estudiantes y padres de familia a través de los aliados estratégicos (el centro de salud, vive salud, ESVIDA, SUNAASS, el CEM de la comisaria Mariscal Cáceres, VIVA VIVE VALORES).

## REFERENCIAS

- Arce, C. A., (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017* [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional- UPU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1080>
- Arias, A. R. (2013). Modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones. *Revista monográfica de educación skepsis.org*, 4(68), 28-38. <http://www.editorialskepsis.org/pdf/2013/p.17-68.pdf>
- Astete, C. R., (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33993>
- Brady, M., & Cronin J., (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*. 65(3). 34-49. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Bernal, A., C. (2010). *Metodología de la investigación* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación
- 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. <https://doi.org/10.17162/rmi.v1i2.758>
- Carrasco, C., H., (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú.* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68464>
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos. [https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz\\_59065f94dc0d60a122959e9d\\_pdf](https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz_59065f94dc0d60a122959e9d_pdf)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.2307/1252256>

- Cueva, P. 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, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8313>
- Dos Santos, M., (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. 45(178), 79-95. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Duque Oliva, Edison Jair (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Equipo del Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo. (2020). *América Latina y el Caribe: inclusión y educación: todos y todas sin excepción*. UNESCO. <https://es.unesco.org/gem-report/LAC2020inclusion>
- Evans, R. y Lindsay, M. (2015). *Administración y Control de la Calidad*. (9na ed.). CENGAGE Learning. <http://latinoamerica.cengage.com/>
- Ferreira, A. R., (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*. [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1579>
- Grández, T., N., (2020). *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41731>
- Gento, S., Vivas, M., (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*. 12(2). [\\*Untitled-5 \(ula.ve\)](http://www.ula.ve)
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

<content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hoyos, A., V., (2019). *Percepción de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los cadetes de la Institución Educativa Pública Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016*. [tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT-Institucional <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1086>
- Huaylla, F., (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39225>
- Liao, J., H., W., & Stoica., M., (2003). Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- López R., P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1ª ed.). Creative Commons. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Mariño, C., M., J., (2007). *Diagnóstico de la calidad del servicio prestada por el centro de atención al cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela, C.A.* Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. <https://docplayer.es/1974757-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio-prestada-por-el-centro-de-atencion-al-cliente-de-la-empresa.html>
- Minedu. (2020). *Cierre de brecha digital*. <https://cierrebrechadigital.aprendoencasa.pe/>
- Mejías A. A., y Martínez D., (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*. 10(2). 29-47. [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vo110\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vo110_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)

- Mejías A., A., Reyes S., O., y Maneiro M., N., (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34),36-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Norma Internacional ISO 9000 (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Términos y Definiciones*. Ginebra, International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- 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, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>
- Nu CEPAL (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. UNESCO. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)
- Osiptel. *Indicador de Cobertura*. Consultado el 11 de septiembre del 2021. <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ra Ed.): Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Palomino, M., (2018). *Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del Colegio América, San Miguel, 2017*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2070>
- Palominos, P., Quezada, L., 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.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L., (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 62(1), 12-40.  
[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Pecina, R., (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista Electrónica sobre ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(11), 17-24. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J. y García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?. *Universitas Psychologica*, 14 (1), 15-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64739086029>
- Presidente de la Republica. (2003, 29 de julio) Ley N° 28044. *Ley General de Educación*. Diario Oficial El Peruano.  
[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Resolución De Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (2020, 28 de agosto) *Código De Ética En Investigación*. Universidad César Vallejo.  
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Rodríguez V. E., (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV - Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43502>
- Román, M. y Cardemil, C. (2007). Análisis de escenarios del campo educativo y mapa de actores: Argentina, Chile, Colombia y Perú. Santiago de Chile.

*Red Latinoamericana de Promoción de Políticas Nacionales de Equidad.*  
Fundación Ford. <http://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/8645>

Ruiz, R., (2020) *Informe Técnico: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.* Instituto Nacional de Estadística e Informática.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_tics.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf)

Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Perú. Business Support Aneth S.R.L

Sánchez, J., (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.* Universidad Sergio Arboleda. Bogotá.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos.*

<http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C., (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educ. Educ.* 21(1), 9-26.

<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.

Tafur, V. M. (2014) *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010.* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio UNE- Institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>

Tamayo y Tamayo M., (2003) *El proceso de la investigación científica.* (4.<sup>a</sup> ed.). Limusa.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf> Veliz, H. F., (2016) *Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de educación secundaria de una institución educativa, distrito de San Luis, 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional.

- Vallenilla, R. (2005). ¿Cómo se hace tangible la promesa de un servicio? El caso de la Banca. *Revista DEBATES IESA*. 10(3).  
<http://www.debatesiesa.com/?s=volumen+x>
- Vela, R. P., (2018). *Gestión tutorial y satisfacción de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa "Mario Vargas Llosa", Huánuco 2018*. Repositorio UCV – Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29439>
- Veliz, R. H. F., (2016) Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de educación secundaria de una institución educativa, distrito de San Luis 2016 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV – Institucional.
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Cubana de Salud Pública*, 43(4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es).

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021

Autor: Veronica Estefany Guerra Castro

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
P. General	O. GENERAL	H. GENERAL	VARIABLE 1: Calidad de servicio educativo			Enfoque Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo y correlacional corte transversal Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo Población: 139 Muestra: 139
¿Cómo influye la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?	Determinar la influencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.	La Calidad de servicio educativo influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Servicio académico</li> <li>• Documentación</li> </ul>	Escala de Likert 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Rapidez de servicio</li> <li>• Disposición</li> <li>• Atención permanente</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza y seguridad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Garantía académica</li> </ul>		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Interés por el usuario</li> <li>• Conocimiento de necesidades</li> <li>• Amplitud de servicio</li> </ul>					

P. Específicos	O. Específicos	H. Específicas	V2: Satisfacción Estudiantil		Técnica: Encuesta	
<p>¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?, ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia la capacidad de respuesta en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021, determinar la influencia de la empatía en la satisfacción en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.</p>	<p>La fiabilidad influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La capacidad de respuesta influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La seguridad influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. La empatía influye en la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.</p>	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación Educativa</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Atención docente</li> <li>• Orientación profesional</li> <li>• Uso de tecnología</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Asistencia</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>	Escala de Likert	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación del estudiante</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Horario de clase</li> <li>• Necesidad del estudiante</li> <li>• Apoyo educativo</li> <li>• Relaciones</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces  Siempre</p>				

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Calidad de servicio educativo	Es el esfuerzo constante de las instituciones, con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes enfatizando la pertinencia y la calidad para su formación integral. Senlle y Gutiérrez (2005).	Se aplicó un cuestionario sobre calidad de servicios educativos, elaborado por Huaylla (2019), este compuesto por 4 dimensiones, 13 indicadores, 18 ítems y 5 escalas de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Servicio académico</li> <li>• Documentación</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Rapidez de servicio</li> <li>• Disposición</li> <li>• Atención permanente</li> <li>• Confianza y seguridad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Garantía académica</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Interés por el usuario</li> <li>• Conocimiento de necesidades</li> <li>• Amplitud de servicio</li> </ul>	Escala de Likert 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Fuente: Elaborado por Huaylla Espinoza, Freddy Percy (2019)

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2 Satisfacción estudiantil	Es la percepción de los estudiantes con respecto a su institución con relación al cumplimiento de sus requisitos, expectativas, y necesidades. Mejías y Martínez (2009).	Se aplicó un cuestionario sobre satisfacción estudiantil, elaborado por Veliz (2019), este compuesto por 2 dimensiones, 17 indicadores, 17 ítems y 4 escalas de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas</li> <li>• Conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación Educativa</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Atención docente</li> <li>• Orientación profesional</li> <li>• Uso de tecnología</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Asistencia</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Formación del estudiante</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Horario de clase</li> <li>• Necesidad del estudiante</li> <li>• Apoyo educativo</li> <li>• Relaciones</li> <li>• Motivación</li> </ul>	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre

Fuente: Elaborado por Veliz Huanca, Fátima Brenda. (2016)

### Anexo 03: Cuestionario calidad de servicio educativo

Estimado(a) estudiante, con la finalidad de conocer la calidad de servicio educativo que brinda la Institución Educativa, 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 Institución Educativa 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:

Nº	Dimensión/Ítem	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>						
1.	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple.					
2.	La IE cuando realiza sus actividades (reuniones con padres de familia, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.					
3.	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.					
4.	La IE. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).					
5.	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.					

Nº	Dimensión/Ítem	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</b>						
6.	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).					
7.	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.					
8.	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.					
9.	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.					

Nº	Dimensión/Ítem	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
10.	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. le transmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.					
11.	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del colegio.					
12.	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
13.	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 4: Empatía</b>						
14	La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.					
15	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes					
16	La I.E. se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.					
17	La I.E. conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.					
18	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.					

Fuente: Huaylla Espinoza, Freddy Percy (2019)

#### Anexo 04: Cuestionario sobre satisfacción

El cuestionario que a continuación se presenta tiene como objetivo principal obtener información sobre la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho, 2021

Lea con atención y conteste a las preguntas, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre

Nº	Dimensión/Ítem	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Expectativa</b>					
1.	La formación recibida en la Institución Educativa es adecuada					
2.	Dediqué tiempo extra a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje.					
3.	La atención prestada por el docente ha sido adecuada					
4.	He recibido orientación profesional sobre la carrera a elegir una vez culminado mis estudios secundarios.					
5.	Hice uso de las tecnologías de información (TIC) disponibles, como equipo de cómputo, internet, acceso a información en línea, etc.					
6.	El docente muestra conocimiento y dominio de sus temas.					
7.	El docente asiste a clases puntualmente.					
8.	La apariencia y comportamiento del docente es adecuada					
9.	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante las sesiones de aprendizaje.					
10.	Asisto puntualmente a clase					

Nº	Dimensión/Ítem	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 2: Conformidad</b>					
11.	Percibes que el servicio educativo que brinda la Institución es adecuado para el proceso de formación del estudiante.					
12.	Percibes que existe una buena comunicación, fluida y de confianza entre los profesores y estudiantes.					
13.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
14.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
15.	Percibes que la Institución educativa brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.					
16.	Percibes que la relaciones entre estudiantes y docentes es buena					
17.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					

Fuente: Elaborado por Veliz Huanca, Fátima Brenda (2016)

## Anexo 05: Ficha Técnica y certificado de validez de instrumentos

### 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

Fuente: Huaylla Espinoza, Freddy Percy (2019)



#### 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>								
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>								
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):

*Por no ser la suficiencia por seguir al protocolo de recolección de información.*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr. *M<sup>g</sup> Paula Guelara Ricardo A.* DNI: *06220637*

Especialidad del validador: *Psicólogo - docente Universitario.*

*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]*  
Firma del Experto Informante



**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: Flabilidad</b>								
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>								
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
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
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 []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

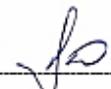
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: ADOLFO SILVA MARVAJE DNI: 20041560

Especialidad del validador: Docente de Investigación

06 de Nov. 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**

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>		Si	No	Si	No	Si	No	
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 falla (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.	✓		✓		✓		



**Ficha técnica 2**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción

**Autor:** Br. Fátima Brenda Veliz Huanca.

**Año:** 2016.

**Lugar:** Institución Educativa de Educación Secundaria, distrito de San Luis, 2016.

**Objetivo:** Determinar la satisfacción de los estudiantes de Educación Secundaria de una Institución Educativa, distrito de San Luis, 2016.

**Muestra:** 100

**Administración:** Individual.

**Tiempo de duración:** 20 minutos aproximadamente.

**Normas de aplicación:**

Los estudiantes marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre), con un total de 18 ítems, distribuidos en dos dimensiones: Expectativa y conformidad; es decir se medirá la percepción de los estudiantes de Educación Secundaria de una Institución Educativa, distrito de San Luis, 2016.

Fuente: Elaborado por Veliz Huanca, Fátima Brenda. (2016)

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la variable 2: Satisfacción.

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Expectativa</b>								
1	La formación recibida en la Institución Educativa es buena.	/		/		/		
2	Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje.	/		/		/		
3	La atención prestada por el docente académico ha sido adecuada	/		/		/		
4	He recibido orientación profesional sobre la carrera a elegir una vez culminado mis estudios secundarios.	/		/		/		
5	Hice uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, Internet, acceso a bibliografía en línea, etc.	/		/		/		
6	El docente mostró conocimiento y dominio del tema.	/		/		/		
7	El profesor asistió a clases puntualmente siempre.	/		/		/		
8	La apariencia y el comportamiento del profesor fue adecuado.	/		/		/		
9	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje.	/		/		/		
10	Asistí a clases puntualmente siempre.	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Conformidad</b>								
11	Percibes que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación del estudiante.	/		/		/		
12	Percibes que existe una buena comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	/		/		/		
13	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
14	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
15	Percibes que la Institución Educativa brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	/		/		/		
16	Percibes que las relaciones entre estudiantes y docentes es buena.	/		/		/		
17	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	/		/		/		
18	Las instalaciones físicas de la Institución son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO PRESENTA SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (indicar grado académico, apellidos y nombres)

AYBAR HUAMAN, JUSELINDO

DNI: 08822479

Especialidad del validador:

MEDIOSES

Lugar donde labora CPG/UCV

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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.  
Especialidad  
DNI: 08822479

Fuente: Veliz Huanca, Fátima Brenda. (2016)

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción.**

Ítem	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Expectativa</b>								
1	La formación recibida en la Institución Educativa es buena.	✓		✓		✓		
2	Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	La atención prestada por el docente académico ha sido adecuada	✓		✓		✓		
4	He recibido orientación profesional sobre la carrera a elegir una vez culminado mis estudios secundarios.	✓		✓		✓		
5	Hice uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, Internet, acceso a bibliografía en línea, etc.	✓		✓		✓		
6	El docente mostró conocimiento y dominio del tema.	✓		✓		✓		
7	El profesor asistió a clases puntualmente.	✓		✓		✓		
8	La apariencia y el comportamiento del profesor fue adecuado.	✓		✓		✓		
9	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje.	✓		✓		✓		
10	Asistí a clases puntualmente.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Conformidad</b>								
11	Peribes que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación del estudiante.	✓		✓		✓		
12	Peribes que existe una buena comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	✓		✓		✓		
13	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
14	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	Peribes que la Institución Educativa brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	✓		✓		✓		
16	Peribes que las relaciones entre estudiantes y docentes es buena.	✓		✓		✓		
17	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por los campos temáticos y fomentan la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓		
18	Los ambientes de la Institución son cómodos, limpios, agradables y atractivos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador (indicar grado académico, apellidos y nombres)

ROTES BORJA, ANGELA HAYDÉE

DNI: 43354362

Especialidad del validador:

ADMINISTRACION EN EDUC.

Lugar donde labora ESCUELA DE SVS DEBILIDADES FNP

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

  
**Mg. Angela Rotes Borja**  
 CIDE ALICAPAZ  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad** ADMIN. EN E.  
**DNI:** 43354362

Fuente: Veliz Huanca, Fátima Brenda. (2016)

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción.**

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Expectativa</b>								
1	La formación recibida en la Institución Educativa es buena.	/		/				
2	Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje.	/		/		/		
3	La atención prestada por el docente académico ha sido adecuada	/		/		/		
4	He recibido orientación profesional sobre la carrera a elegir una vez culminado mis estudios secundarios.	/		/		/		
5	Hice uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, Internet, acceso a bibliografía en línea, etc.	/		/		/		
6	El docente mostró conocimiento y dominio del tema.	/		/		/		
7	El profesor asistió a clases puntualmente siempre.	/		/		/		
8	La apariencia y el comportamiento del profesor fue adecuado.	/		/		/		
9	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje.	/		/		/		
10	Asistí a clases puntualmente siempre.	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Conformidad</b>								
11	Percebes que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación del estudiante.	/		/		/		
12	Percebes que existe una buena comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	/		/		/		
13	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
14	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
15	Percebes que la Institución Educativa brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	/		/		/		
16	Percebes que las relaciones entre estudiantes y docentes es buena.	/		/		/		
17	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	/		/		/		
18	Las instalaciones físicas de la Institución son cómodas, limpias, agradables y	/		/		/		

Observaciones (preciar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (indicar grado académico, apellidos y nombres)

Mg. YATACO GONZALES, CORANA FLORE

DNI: 07116409

Especialidad del validador:

ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Lugar donde labora U.N.E "ENRIQUE GUTMAN Y VALLE"



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

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

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, alcance y diseño.

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

DNI:

Fuente: Veliz Huanca, Fátima Brenda. (2016)

## Anexo 06: Solicitud para aplicación de instrumentos

"Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De Independencia"

SOLICITO : Autorización para la  
aplicación de instrumento de  
investigación

SEÑOR CELESTINO RIVEROS TORRES  
Señor director de la I.E. N°163 Néstor Escudero Otero

Yo, **Veronica Estefany GUERRA CASTRO**, identificada con D.N.I. N° 70073401, domiciliada en Mz. 22 Lote 2A Comité 15 Lurigancho, estudiante del programa de **MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, de la **Universidad CÉSAR VALLEJO** me presento y expongo;

Que encontrándome desarrollando el trabajo de investigación (Tesis): **"La calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho, 2021"**.

En tal sentido, solicito a su persona autorizar la aplicación de mi instrumento de investigación (cuestionario) en la Institución que Ud. Representa a los estudiantes de 4to de secundaria. Los resultados de la presente investigación serán presentados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Pido a Ud. acceder a mi solicitud.

Lurigancho, 06 de octubre del 2021



Veronica Estefany GUERRA CASTRO  
D.N.I. N° 70073401

## Anexo 07: Consentimiento informado



### INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0163 Coronel “Néstor Escudero Otero”

UGEL 05 SJL/EA  
Av. La Fraternidad s/n Paradero Avícola AA.HH. Enrique Montenegro

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

### COMUNICADO INSTITUCIONAL N° 50-2021.D.D.IE.163-NEO

Buenas tardes estimados PP.FF.:

El equipo directivo de la I.E solicita a los padres de familia de 4to grado del nivel secundaria permitir que sus hijos respondan el siguiente cuestionario a fin de seguir mejorando nuestra calidad educativa de nuestra institución, ingresando al siguiente link: <https://forms.gle/W1aK3h6Ru2YoLjF6> . Gracias por su apoyo.

Atentamente,

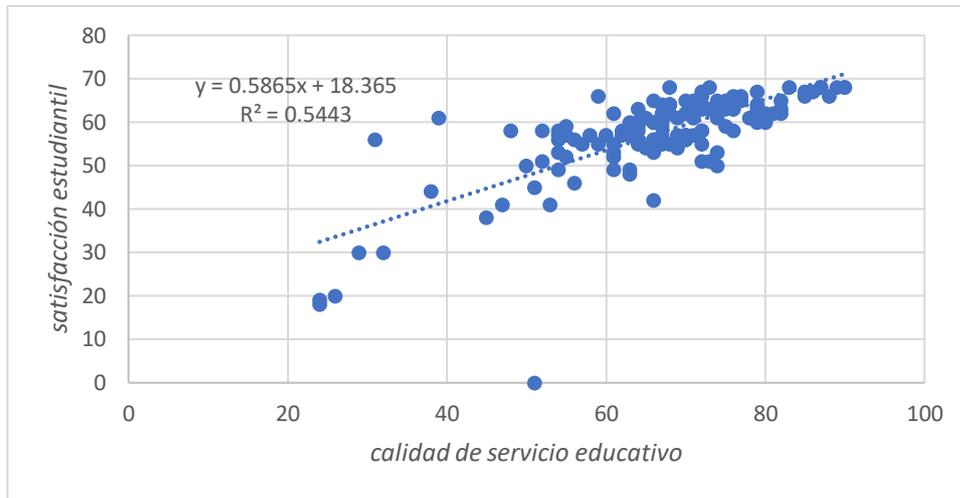
**EQUIPO DIRECTIVO**



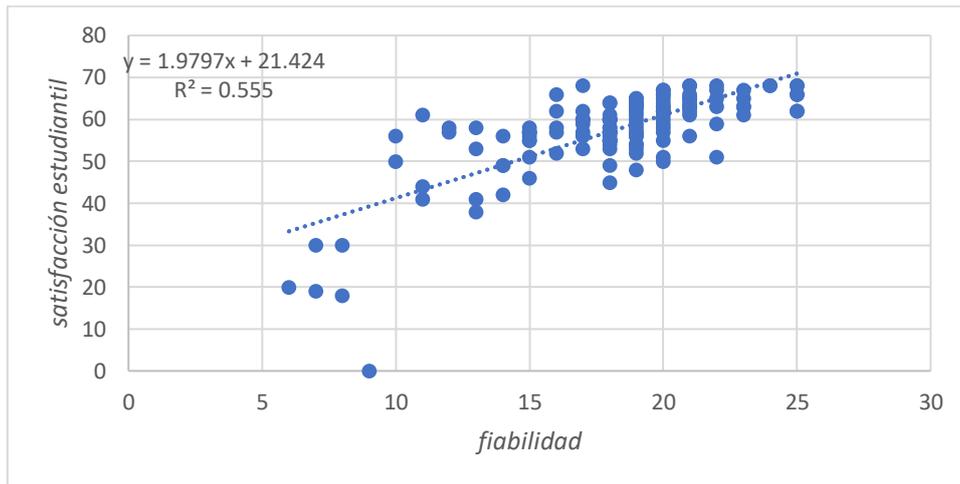
  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Celestino Riveros Torres*  
DIRECTOR

## Anexo 07: Gráficos de dispersión

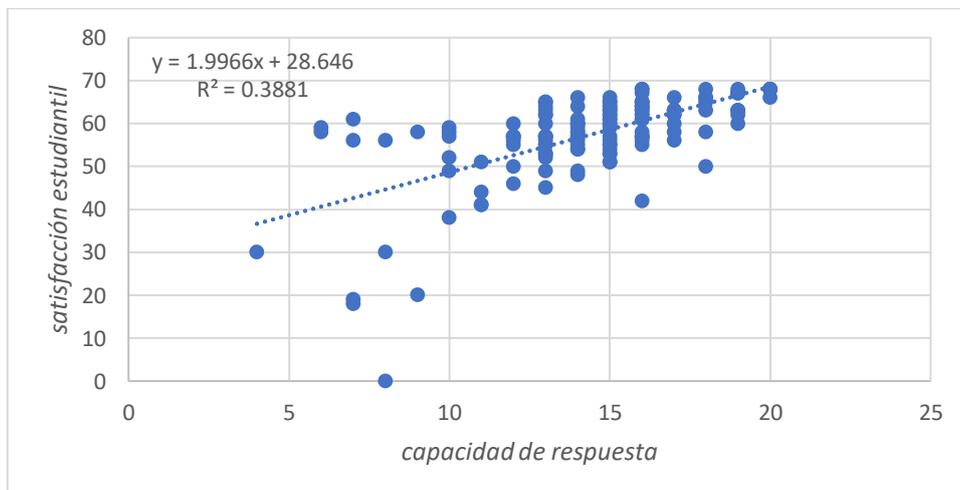
**Gráfico 1** *Correlación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil*



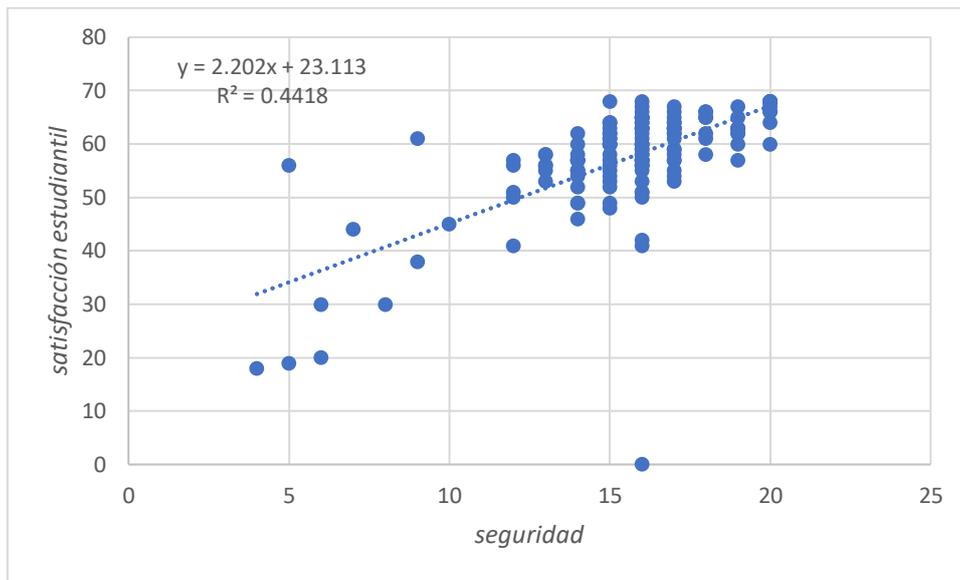
**Gráfico 2** *Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil*



**Gráfico 3** *Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil*



**Gráfico 4** *Correlación entre seguridad y la satisfacción estudiantil*



**Gráfico 5** *Correlación entre empatía y la satisfacción estudiantil*

