



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de  
sexto grado del nivel primaria en una institución educativa de  
Cusco, 2022**

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

**AUTORA:**

Poblete Zegarra, Grimilda (ORCID: 0000-0003-4251-8150)

**ASESOR:**

Mag. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (ORCID: 0000-0003-18207-4047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios, a mi madre Rosenda Zegarra que está en el cielo , a mis queridos hijos Marcelo y Shani , a mi querido esposo Edwin quienes siempre estuvieron apoyándome en mi desarrollo profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional, al Dr. Cesar Acuña presidente y fundador, al Dr. Juan Manuel Pacheco director de la escuela de post grado y en especial al Mgt. Enrique Pardo Esquerre por su paciencia y dedicación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 3.5	27
Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	61

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población	26
Tabla 2. Confiabilidad de variable independiente calidad de servicio	28
Tabla 3. Confiabilidad de variable dependiente rendimiento académico	28
Tabla 4. Contingencia de la Variable Calidad de Servicio y Rendimiento Académico	31
Tabla 5. Contingencia de la Dimensión Fiabilidad y Rendimiento Académico	32
Tabla 6. Contingencia de la Dimensión Seguridad y Rendimiento Académico	33
Tabla 7. Contingencia de la Dimensión Elementos Tangibles y Rendimiento Académico	34
Tabla 8. Contingencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta y Rendimiento Académico	35
Tabla 9. Contingencia de la Dimensión Empatía y Rendimiento Académico	36
Tabla 10. Prueba de normalidad calidad de servicio y rendimiento académico	37
Tabla 11. Correlación de las Variables Calidad de Servicio y Rendimiento Académico	38
Tabla 12. Prueba de normalidad fiabilidad y rendimiento académico	39
Tabla 13. Correlación de la Dimensión Fiabilidad y Rendimiento Académico	40
Tabla 14. Prueba de Normalidad Seguridad y Rendimiento Académico	41
Tabla 15. Correlación de la Dimensión Seguridad y Rendimiento Académico	42
Tabla 16. Análisis de Normalidad Elementos Tangibles y Rendimiento Académico	43
Tabla 17. Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y Rendimiento Académico	44
Tabla 18. Análisis de Normalidad Capacidad de Respuesta y Rendimiento Académico	45
Tabla 19. Correlación de la Dimensión Capacidad de Respuesta y Rendimiento Académico	46
Tabla 20. Análisis de Normalidad Empatía y Rendimiento Académico	47
Tabla 21. Correlación de la Dimensión Empatía y Rendimiento Académico	48

## Resumen

La calidad de servicio es uno de los múltiples factores que afectan el rendimiento académico en estudiantes de diferentes niveles, en nuestro país el rendimiento académico según el examen PISA esta por muy detrás de otros países en nuestra región, por lo cual se presentó el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado. La metodología empleada aplicada, no experimental, correlacional, y cuantitativo, el instrumento fue validado por juicio de expertos el cual se aplicó a 109 estudiantes, el muestreo probabilístico. Los resultados obtenidos fueron: Existe correlación positiva baja entre la calidad de servicio y rendimiento académico ( $p=0,001;r=0,325$ ), existe una correlación positiva baja entre la fiabilidad y rendimiento académico ( $p=0,002;r=0,294$ ), existe una correlación positiva baja entre la seguridad y rendimiento académico ( $p=0,017;r=0,228$ ), no existe una correlación entre los elementos tangibles y rendimiento académico ( $p=0,604 ;r=0,050$ ), existe una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y rendimiento académico ( $p=0,000;r=0,418$ ), existe una correlación positiva baja entre la empatía y rendimiento académico ( $p=0,001;r=0,301$ ), se concluyó que hay una correlación estadísticamente significativa entre calidad de servicio y rendimiento académico.

**Palabras clave:** fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad, empatía.

## Abstract

The quality of service is one of the many factors that affect academic performance in students of different levels, in our country the academic performance according to the PISA exam is far behind other countries in our region, for which the following objective was presented : To determine the influence of service quality and academic performance in sixth grade students. The methodology used applied, non-experimental, correlational, and quantitative, the instrument was validated by expert judgment which was applied to 109 students, probabilistic sampling. The results obtained were: There is a low positive correlation between service quality and academic performance ( $p=0.001$ ;  $r=0.325$ ), there is a low positive correlation between reliability and academic performance ( $p=0.002$ ;  $r=0.294$ ), there is a low positive correlation between safety and academic performance ( $p=0.017$ ;  $r=0.228$ ), there is no correlation between tangible elements and academic performance ( $p=0.604$ ;  $r=0.050$ ), there is a moderate positive correlation between responsiveness and academic performance ( $p=0.000$ ;  $r=0.418$ ), there is a low positive correlation between empathy and academic performance ( $p=0.001$ ;  $r=0.301$ ), it was concluded that there is a statistically significant correlation between quality of service and academic performance

**Keywords:** reliability, security, tangible elements, trustworthiness, empathy.

## I.INTRODUCCIÓN

El concepto de relación entre calidad educativa y rendimiento académico a nivel internacional nació en la década de los 60 y tomo relevancia por la UNESCO en los años 80 donde se empezaron a crear políticas educativas para poder mejorar esta situación y por lo tanto mejorar el rendimiento académico. En el Perú la idea de calidad educativa tomo importancia en la década de los 90 siendo está plasmada como concepto en la ley general de educación número 28044, más actualmente no se toma importancia de esta imagen en la práctica de gestión educativa y esto quedó evidenciado en que existen muy pocas políticas educativas que mejoren los servicios de calidad, se evidencio también que existen muy pocas instituciones educativas de nivel primaria y secundaria que cuenten con un certificado internacional o nacional de calidad.

A comparación de países vecinos como Brasil, Argentina o Chile nuestro país está entre los últimos lugares en la prueba PISA 2018, prueba que mide el rendimiento académico, muchos autores atribuyeron que el rendimiento académico bajo en nuestro país se relaciona a que en el Perú existe 3 pilares deficientes: la primera es la existencia de una brecha digital inmensa entre la ciudad y el campo, la segunda es el bajo alcance que tiene la población a infraestructuras educativas lo que disminuye las oportunidades de que niños asistan a instituciones y tercero que existe una calidad educativa deficiente.

Según la escala serqual validada internacionalmente que mide de forma objetiva la calidad de servicio de una institución, tiene diferentes premisas como elementos tangibles (que evalúa la infraestructura, equipos modernos, materiales atractivos, empleados de apariencia pulcra), fiabilidad (que evalúa el interés de la institución en resolver problemas), seguridad (que evalúa la amabilidad de los servidores, el conocimiento sobre temas educativos y la seguridad que generan en los clientes siendo estos los estudiantes), capacidad de respuesta( que evalúa la eficiencia y la efectividad del servicio ofrecido) y la empatía( que evalúa la importancia



que los servidores dan a sus estudiantes como el dar una atención personalizada), si se hacemos un análisis interno de estas dimensiones sobre alguna institución educativa de nuestra localidad podríamos subjetivamente encontrar que no existe infraestructuras adecuadas para el correcto dictado de clases problema que se trasluce desde que no existen pizarras, asientos, servicios higiénicos, materiales modernos, herramientas tecnológicas no existe atención personalizada debido a que las aulas son sobrecargadas con más de 20 o 30 estudiantes cuando normas internacionales mencionan que como máximo en un aula debería haber tan solo 15 estudiantes, analizando la dimensión seguridad algunos docentes no cuentan con los conocimientos adecuados sobre el proceso enseñanza- aprendizaje ya que no existen políticas de capacitación continua.

A nivel local si bien se estuvo disminuyendo la brecha digital entre la zona urbana tanto como en la rural y hay un mayor índice de estudiantes matriculados en instituciones educativas, se desconoce el nivel de calidad que ofrecen las instituciones privadas como públicas y cuanto se relaciona con la productividad escolar por parte del estudiante, también podemos mencionar que mayoría de dimensiones que indican calidad son pobres en nuestra región ya sea que existe infraestructura inadecuada que no ha sido remodelada desde los años 80 o 90, no existe mobiliario adecuado, no hay la implementación tecnológica, no existe capacitación continua hacia los docentes para mejorar el proceso enseñanza aprendizaje, etc.

Al conocer la problemática internacional y nacional de la relación de calidad con el rendimiento académico para el presente trabajo se planteó la siguiente pregunta : ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?, y las siguientes preguntas específicas ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?, ¿Cuál es la influencia de la seguridad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?, ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria

en una Institución Educativa de Cusco, 2022?, ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?, ¿Cuál es la influencia de la empatía en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?

Desde el punto de vista teórico la presente investigación contribuyo en el aporte de nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y rendimiento académico en la región del Cusco, además de resaltar la importancia que hay entre esta relación para aumentar los estándares que generan la calidad de prestación educativa, así como permitió conocer específicamente las falencias que tiene la Institución Educativa al momento de dar su servicio principal que es el proceso de enseñanza.

De igual modo en la parte práctica la presente investigación contribuyó con propuestas viables que mejoren los problemas de gestión de calidad relacionada al rendimiento académico de los estudiantes y que la Institución Educativa que entre en el estudio pueda mejorar sus estándares de calidad por lo que mejorara el rendimiento académico de los estudiantes.

El valor metodológico de la presente investigación es que se generó un cuestionario validado por expertos en Educación que podrá ser replicado en futuras investigaciones sobre calidad de servicio en estudiantes de sexto grado, de igual importancia se generó un instrumento confiable que replico resultados consistentes y coherentes.

Las personas que se beneficiaron directamente fueron los estudiantes y la institución donde se realizó la presente investigación ya que se propusieron diferentes propuestas de mejora de calidad de servicio que generara aumento de los niveles de rendimiento académico del estudiantado en su diferentes dimensiones, el beneficiado indirectos fue la sociedad en general ya que al tener rendimientos académicos adecuados por parte de los estudiantes permitirá que estos a futuro tengan una participación activa en el desarrollo del país.

En base a la problemática expuesta se planteó el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, y los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de la fiabilidad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, Determinar la influencia de la seguridad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, Determinar la influencia de los elementos tangibles en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco 2022, Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco 2022, Determinar la influencia de la empatía en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco 2022.

Siendo la hipótesis: La calidad de servicio influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022 y mis hipótesis específicas: La fiabilidad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, la seguridad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, los elementos tangibles influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, la capacidad de respuesta influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022, la empatía influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

## II.MARCO TEÓRICO

Estudios previos en el ámbito internacional que contribuyeron para el desarrollo del estudio:

Pérez et al. (2020), mencionaron en su artículo: “La importancia de la calidad en la universidad pública” donde determinan las impresiones de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo y los determinantes de estas percepciones y donde aplicaron dicha metodología utilizando la encuesta SERVQUAL, se utilizó modelos de regresión múltiple de métodos de mínimos cuadrados para observar cuales factores son los que influyen en la percepción de los estudiantes, los resultados indicaron que la Institución Educativa debe tener como principal política educativa el complacer las necesidades del estudiantado para que el abandono escolar sea mínimo y mejorar la eficiencia del rendimiento académico, la conclusión planteada correlaciono la calidad de servicio educativo no solo con el rendimiento escolar si no también con la tasa de deserción escolar el cual debería ser menor si se da una calidad de servicio educativo adecuado.

García et al. (2019), describieron en su trabajo: “La calidad en el servicio de la Educación Superior un concepto multidimensional” cuyo objetivo fue conocer cuál fue la calidad del servicio educativo dado a estudiantes de pregrado en una universidad, para lo cual utilizaron una metodología basada en la encuesta tipo servqual la cual es una encuesta que midió la percepción de calidad separando las expectativas de las percepciones, siendo este del tipo descriptivo, los resultados obtenidos por dimensión fueron: confiabilidad: 5,35; confianza: 5,39; seguridad: 5,23 y empatía: 5,41, finalmente se concluyó que la calidad brindada tiene falencias en lo ofrecido y dichas deficiencias no permiten una percepción adecuada.

Dhagane et al. (2016), en su artículo “Satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico en la universidad de Benadir” donde el objetivo fue examinar la influencia del desempeño académico y la satisfacción del estudiantado además de determinar qué factores los factores tienen influencia en el rendimiento académico de

los estudiantes, donde utilizaron una investigación de correlación. Se utilizó un cuestionario en el estudio para recopilar los datos de los encuestados y se analizaron mediante el uso de estadísticas de correlación. Los resultados obtenidos indican que hay una significación menor a 0.05, la correlación de person hallados son de 0,322. El estudio concluyo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes y el rendimiento académico como muestra la correlación de Pearson. El estudio también encontró que la satisfacción de los alumnos influye en el rendimiento académico como en la retención de los estudiantes.

Martirosyan et al. (2017), mencionan en su artículo “Satisfacción de los estudiantes y rendimiento académico en una Institución de Educación Superior”, esta investigación examinó la conexión que existe entre la satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico en una Institución de Educación Superior. Utilizando un enfoque no experimental ex post facto. Se recopilaron los datos por un cuestionario propuesto a 372 estudiantes en nueve instituciones públicas y tres privadas de 4 años ubicadas en diferentes áreas rurales y urbanas de Armenia. Los resultados indican que la relación de satisfacción y rendimiento académico es positiva con un grado de 3,33 y un p menor a 0.05 .Los análisis estadísticos concluyeron diferencias significativas entre la percepción de la satisfacción de los alumnos y el rendimiento académico de estos, el estudiantado que reportaron menor satisfacción tuvo rendimientos académicos más bajos.

Banahene et al. (2018), en su artículo “Impacto de HEdPERF en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes en las universidades de Ghana” investigaron el impacto del modelo HEdPERF en la percepción de calidad y el rendimiento académico de los estudiantes en universidades privadas, el estudio se realizó en un total de 600 estudiantes seleccionados de 6 universidades privadas en Ghana, de los cuales 421 respuestas recibidas fueron utilizables, representando una tasa del 70,16%. Se adoptaron técnicas de muestreo intencional y de conveniencia en la selección de los encuestados. También se utilizó un diseño de investigación explicativo. Los resultados son que HEdPERF tiene relaciones positivas y estadísticamente significativas con la percepción de la satisfacción de los estudiantes,

la actitud hacia el aprendizaje y el rendimiento académico, la actitud hacia el aprendizaje también tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes. En cuanto al efecto de mediación, la actitud hacia el aprendizaje media parcialmente entre HEdPERF, por un lado, y la satisfacción y el rendimiento académico de los alumnos, finalmente se concluyó que hay relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de servicio.

A nivel nacional las variables que se correlacionaron en el presente trabajo se estudiaron en diferentes trabajos de investigación como, por ejemplo:

Rondón (2022), describe en el artículo titulado “Relación entre la Satisfacción y el Rendimiento Académico de los estudiantes” donde analizo la influencia que existe entre la satisfacción del estudiantado y su rendimiento académico, se usó la metodología del tipo correlacional aplicada, no experimental y transversal, la investigación tuvo resultados estadísticos como  $p$  de 0,507 para la correlación de ambas variables y un  $p$  de 0,722, se concluyó que no se encuentra alguna relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes que ingresaron en este estudio.

Zelaya (2018), menciona en su trabajo de investigación: “Relación Entre Estilos De Pensamiento, Nivel de Satisfacción y Rendimiento Académico de los estudiantes de una Universidad” donde midió el grado de rango que hay entre el rendimiento académico con la calidad de servicio y el estilo de pensamiento de los alumnos en una universidad, cuya metodología fue tipo descriptivo, correlacional, selecciono una población 316 estudiantes, estos fueron escogidos de manera aleatoria y se les aplico el cuestionario propuesto, del tipo de pensamiento de Sternberg-Wagner, que mide la calidad de servicio, los resultados obtenidos fueron que la satisfacción del estudiante no influye en el rendimiento académico de forma significativa, sin embargo las variables estilo de pensamiento y rendimiento académico se correlacionan con un nivel muy bajo ( $0,1 < r < 0,15$ ), se concluyó mencionando que no hay una correlación entre el rendimiento académico y la satisfacción de importancia estadísticamente

significativa pero si existió una mediana correlación entre el estilo de pensamiento y la satisfacción del estudiantado. ( $r = 0,404$ ).

Álvarez (2021), en su artículo titulado: “Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana” establecieron el grado de correlación que tenía el modelo HEdPERF (Higher Education Performance) sobre la percepción de calidad de los alumnos, determinaron el nivel de cumplimiento de la extensión del modelo HEdPERF en la satisfacción del estudiantado y conocer cual dimensión se percibe de calidad, la metodología fue del tipo no experimental y correlacional, y para el análisis estadístico correlacional se usó la prueba estadística de chi cuadrado y la variable de Spearman y la prueba de signos de Wilcoxon. Los resultados en la investigación obtuvieron un  $p$  menor a 0.05 lo que indica que hubo una significancia y un valor de chi cuadrado de 242.419 confirmando la hipótesis general de que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes. Por último, concluyeron que hay una correlación estadísticamente significativa entre la encuesta HEdPERF con la percepción de la satisfacción del estudiante, teniendo que cuatro dimensiones (aspectos normativos, aspectos no normativos, acceso e inteligencia) no se percibieron como calidad alta, en tanto las dimensiones faltantes (renombre y repertorio) se percibieron una calidad adecuada.

Huayascachi (2020), en “Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas” planteo el objetivo: Determinar la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas, se utilizó el paradigma metodológico de tipo descriptivo, cuantitativo donde se generó 3 diferentes tipos de cuestionarios, el primero se aplicó a alumnos y consta de 108 preguntas, el segundo cuestionario fue aplicado a docentes y consto de 121 preguntas, la última encuesta se aplicó a padres de familia y este contenía 83 preguntas. Los resultados indicaron que las instituciones educativas poseen un nivel medio de calidad de servicio, así se menciona que la aceptación por los encuestado de las dimensiones de la calidad son: satisfacción del consumidor 50%, liderazgo institucional 48%, planteamiento

estratégico 51%, gestión adecuada 48%, procesos educativos 51%, impacto 53%, recursos 48%, finalmente concluyo que la percepción de calidad ofrecida en la Institución educativa donde se realizó el estudio estadísticamente es del nivel medio siendo representado por el 50.93% del promedio de percepción de estudiantado, padres de familia y docentes.

Fernández et al. (2019), en su artículo titulado: "Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú" cuyo objetivo fue: el incorporar un sistema virtual para la autoevaluación de la calidad del servicio, siendo su paradigma metodológico de tipo cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo y transversal, se incorporó un modelo de cuestionario de calidad de servicio educativo (CONEAU), en una población de 180 personas. Los resultados indicaron que la Institución Educativa donde se realizó la investigación tiene una forma de autoevaluarse en calidad (92%) de los cuales se cumplen el 50% de magnitudes de calidad de servicio y las dimensiones mejor valoradas son la formación profesional de los docentes y la gestión de servicios con una aceptación de 76% y 89%, así mismo los elementos tangibles es la dimensión menos valorada, se concluyó que si un sistema educativo incorpora una encuesta interna de calidad generara y permitirá que la investigación formativa así como el diseño de enseñanza y el aprendizaje del estudiantado se mejore continuamente.

Ubila (2019), menciona que la variable calidad de servicio educativo es un término que se acuño ya hace muchos años atrás y tiene múltiples interpretaciones como:

La calidad es un concepto subjetivo de un servicio brindado o producto ofrecido el cual debe cumplir ciertas características los cuales satisfagan a las demandas de los clientes de manera que se cumpla las exigencias e intereses de estos.

Ubila (2019), menciona como definición de calidad de servicio a la capacidad que tiene el producto de adecuarse al uso del cliente.

Cervantes et al. (2018), tiene una mirada más amplia de la calidad ya que contempla la conveniencia de inmiscuir a todos los actores de una empresa para



asegurar la complacencia de las exigencias y previsión del cliente, comparando con el servicio educativo la calidad servicio estaría definida mediante el trabajo en equipo entre la plana docente, equipo directivo, padres de familia y estudiantado.

ISO 9001:2000 es un modelo que estudia la calidad de servicio así mismo la acredita, esta determina que la misión de la calidad se precisa como una que se basa en la colaboración de cada uno de los miembros enfocada a lograr el triunfo en un plazo que satisfaga el deleite de la clientela y que logre una gran preminencia de los colaboradores de la institución y genere mejoras para la sociedad (Cervantes et al., 2018).

La captación de nueva clientela y evitar la deserción de los clientes presentes siempre se han considerado como dos enfoques principales en las organizaciones de servicios. La calidad de servicio sigue siendo motivo de estudio dentro la disciplina de la gestión empresarial durante años; porque el mercado es cada vez más competitivo y la gestión de marketing ha transferido su enfoque del desempeño interno (como la producción) a intereses externos como la complacencia del cliente y la impresión de la clientela sobre la calidad del servicio (McElwee, 1993).

A diferencia de un producto que tiene especificaciones específicas como peso, tamaño, color, sustancia, etc., un servicio puede tener demasiadas especificaciones cualitativas o discretas. Por lo tanto, medir la calidad de un servicio puede ser un ejercicio muy difícil. Además, la expectativa del cliente sobre el servicio sería variable en relación a diferentes puntos como la experiencia previa, las necesidades personales y la experiencia de otras personas. Esto puede llevar a ampliar la brecha que hay sobre las perspectivas y la sensación del cliente (Akhlaghi, 2012).

La calidad del servicio se reconoce cada vez más como un punto esencial para el logro de cualquier negocio. La cuestión de cómo medir la calidad del servicio fue estudiando de manera amplia en los últimos 5 años (Parasuraman A. Z., 1985).

La calidad del servicio se describe como la capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas del cliente. Enumeran diez determinantes de la calidad del servicio que se pueden generalizar a cualquier tipo de servicio, incluidos:

precisión, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, confiabilidad, seguridad y comprensión (Kitchroen, 2004).

Rogotti (1992), menciona que varios autores adoptaron un modelo multiatributo llamado SERVQUAL para medir la calidad del servicio. El paradigma mide la calidad utilizando 5 métricas diferentes, que pueden verse como indicadores de la estructura de calidad asumida. Las 5 dimensiones de SERVQUAL son infraestructura tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Múltiples investigaciones de carácter empíricos tomaron como base la guía SERVQUAL para poder valorar la calidad de servicio ofrecido en universidades y demás prestadores de educación. La mayoría de esas investigaciones consideran a los estudiantes como clientes del servicio en educación (Foroughi et al., 2011).

Gronroos et al.(1992), argumentaron que la mala calidad del servicio percibida afectará en última instancia la financiación y la viabilidad en el sector educación al reducir la popularidad de la institución y, por lo tanto, el número y el nivel de los solicitantes, pero que el efecto es indirecto y relativamente lento. Las investigaciones realizadas muestran brechas de servicio en diferentes dimensiones de la calidad del servicio en sus estudios de caso. De hecho, la calidad del servicio, tal como la perciben los consumidores, se deriva de una comparación de lo que creen que los proveedores de servicios deberían ofrecer con sus percepciones del desempeño del servicio proporcionado por los proveedores de servicios.

La forma en que un cliente pretende comportarse después de que se entrega el servicio muestra una afectación por la calidad del servicio. Adikaram et al. (2015), realizaron una investigación para validar el vínculo entre la calidad y las intenciones de comportamiento, y encontraron que la mala calidad del servicio puede generar insatisfacción o quejas del cliente. Por ello afirmaron que “las deserciones de los clientes tienen un impacto más fuerte en las ganancias de una empresa que la escala, la participación de mercado, los costos unitarios y muchos otros factores generalmente asociados con la ventaja competitiva”.

También definieron a la calidad del servicio como una brecha entre lo esperado por los potenciales clientes y lo que perciben cuando al momento de recibir el servicio prestado. Introdujeron un modelo llamado SERVQUAL (un modelo de 'brecha'), que proporciona la base para medir la satisfacción del cliente con un servicio. El instrumento SERVQUAL de Parasuraman ha sido la base sobre la que se han construido todos los demás trabajos sobre este tema. Muchos autores rastrearon la evolución del modelo de calidad del servicio de Parasuraman desde sus 10 determinantes originales hasta la última versión del modelo. Ahora consta de cinco determinantes, que componen su instrumento SERVQUAL. Este autor menciona que la dimensión "confiabilidad" es considerada como crítica al momento de medir la calidad del servicio. La confiabilidad se refiere al resultado o la dimensión "qué" del desempeño del servicio y generalmente representa el servicio esencial. Las otras cuatro dimensiones de la calidad del servicio abordan el transcurso del servicio que se presta al cliente, que es la dimensión del "cómo" del servicio: tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Adikaram et al., 2015).

La calidad de servicio tiene múltiples dimensiones, en el presente escogimos las siguientes ya que son las que más se acercan a la realidad del servicio educativo y son las que mejor nos medirán la variable de calidad y que son las que indica el modelo serqual (Adikaram et al., 2015).

La dimensión 1: La fiabilidad en el concepto de calidad es la facultad de poder ejecutar un servicio prometido, siendo esta de manera certera y concisa (Matsumoto Nishizawa, 2014).

La confiabilidad esta conceptualizada en como una empresa realiza su trabajo de manera eficaz, segura y confiable. Se menciona que esta magnitud nos da a entender que la empresa debe cumplir con lo prometido para tener un buen estándar de calidad, en el sentido de ofrecer un determinado servicio, resolver problemas y en la implantación de precios, se conoce que los clientes se acercan más a las empresas que cumplen con lo prometido, por ello esta magnitud al igual que los elementos

tangibles se consideran el pilar de la calidad de servicio y las empresas deben ser conscientes de ser confiables con los clientes (Jianu et al., 2016).

La dimensión 2: La seguridad generada en una empresa se da cuando el empleado demuestra noción y educación, así mismo él debe poseer una destreza para infundir buena fe y familiaridad (Ubila et al., 2019).

La seguridad denominada también como garantía, es la dimensión conceptualizada como la facultad de los trabajadores para sugerir certidumbre a sus compradores. Alsurideh et al. (2017), dice que esta magnitud es de suma relevancia en entidades educativas y bancarias ya que es donde los clientes se sienten más inseguros de los servicios prestados.

Esta magnitud debe basarse en la educación de los empleados, así como en su pericia al momento de laborar y tratar al cliente, solo así se puede garantizar la seguridad de una empresa (Potluri et al., 2016).

La dimensión 3: Los elementos tangibles es el como se muestra las instalaciones físicas que incluye la infraestructura, la pulcritud del personal, el equipo y la modernidad de los materiales de trabajo (Ubila et al., 2019).

Los elementos tangibles como dimensión de la calidad de servicio esta conceptualizada como el servicio que se brinda desde el aspecto físico que incluye el aspecto de las instalaciones físicas, mobiliario y equipos modernos (Lam, 2002).

La evaluación de estos aspectos previamente mencionados dará al potencial comprador una información esencial sobre qué tipo de calidad de servicio ofrece la empresa, esta magnitud se considera una de las más importantes ya que el cliente es lo que más llega a evaluar por ello las empresas deben invertir lo suficiente en instalaciones físicas para mejorar la calidad que ofrecen (Gronroos, 1988).

La dimensión 4: La capacidad de respuesta es la predisposición que tendrán los empleados en poder ayudar con las interrogantes que tendrán los empleados y hacer esta de manera pronta (Ubila et al., 2019).

La capacidad de respuesta está definida por la decisión que tiene una empresa a asistir al comprador ofreciendo una utilidad veloz. Esta magnitud está basada en la celeridad de asistir las diligencias, dudas, desazón y descontentos de los compradores. Field (2008), menciona que así mismo se basa en la precisión, apariencia, obligación profesional de los trabajadores de la empresa, esta magnitud puede ser medida en relación al tiempo que la empresa da respuesta, atención a sus clientes.

La capacidad de respuesta es una de las dimensiones que más rápido se puede mejorar ya que para ello se necesita solo predisposición del empleador y empleado, así como capacitación y no requiere costos elevados (Felix, 2017).

La dimensión 5: La empatía ofrece una solicitud de manera individualizada y metódica a los clientes de la empresa (Ubila et al., 2019).

La empatía se determina como la consideración particularizada y singularizada que un banco o su empresa ya sea de salud o educación que brinda algún tipo de servicios que ofrece a los potenciales compradores (Al-jazzazi, 2017). Dicha magnitud imparte comunicar el equivalente del servicio particular y singular, implementar el servicio de que los compradores son particulares y únicos.

En el corazón de este aspecto se trata de implementar la diversidad de servicios que plazcan las distintas necesidades de los clientes, etc. Por todo lo expuesto el dador de servicios debe poseer la impericia de conocer las necesidades particulares así como conocer las preferencias de los compradores (Paramausan et al., 1994).

En un mundo globalizado que es cada vez más rivalizante, especialmente en el mundo que genera servicios, centrarse en la calidad del servicio es fundamental para la supervivencia y el éxito de las empresas de servicios. La gestión de la calidad del servicio ayuda a la dirección a mantener la coherencia en la prestación del servicio y a satisfacer las cambiantes expectativas de los clientes de forma más eficaz y eficiente (Pakurár, 2019).

La variable dependiente rendimiento académico puede ser definida de diferentes maneras, en la presente investigación se llegará a definir esta variable en base al Currículo Nacional 2016 que es planteado por el ministerio de educación.

El rendimiento académico se delimita como el éxito que los estudiantes alcanzan durante su formación estudiantil (Hinojo et al., 2019).

Según el paradigma humanístico, el rendimiento académico es el producto que los educandos dedican en la escuela y se expresan colectivamente a lo largo de años de escolaridad y que es expresado en notas satisfactorias (Lamas, 2015).

Grasso (2020), concluye que el rendimiento académico es un concepto que ayuda a medir el beneficio de un procedimiento y este a la vez es un indicador de calidad educativa.

Finalmente, Lamas (2015), define como concepto de rendimiento académico a los resultados de aprendizaje relacionados con el logro de propósitos, frutos y retos establecidos en el curso dado en la que está inscrito un educando, acentuado en calificaciones, como resultado de una evaluación asociada implica aprobar o reprobar ciertas pruebas, materias o cursos, del mismo modo Rodríguez (2006), concluye que el rendimiento académico es el alto peldaño de demostración de saberes de una materia.

El rendimiento académico es a menudo un término que expresa las habilidades y rasgos psicológicos de los alumnos y se desarrolla y actualiza gracias al progreso del proceso de enseñanza y aprendizaje. El rendimiento académico es una medida de logro y se dice que se mide por las habilidades que un individuo ha adquirido a través del final de un asunto de educación o instrucción. Desde el punto de vista del alumno, el logro se entiende como la habilidad de contestar con éxito a las incitaciones educativas que generan los maestros que pueden ser demostrados concorde con una determinada meta o propósito educativo (Lamas, 2015).

Si se habla de modificadores que posiblemente podrían afectar el rendimiento académico hay varias causas que se consideran agentes de intervención, como la

socioeconómica, la lingüística familiar y la lingüística cultural, del mismo modo estas no predicen los resultados del rendimiento académico, las causas más aprobadas son los factores psicológicos y motivacionales (Lamas, 2015).

También hay otras causas como el nivel intelectual, la personalidad, el estímulo, los talentos, el interés y la costumbre del aprendizaje así como la autoestima. Igualmente hay causas externas como la calidad del docente, el entorno del salón donde se presta educación, el parentesco y los programas educativos, así como variables psíquicas o causas intrínsecas como las actitudes hacia la materia, el intelecto, el carácter, la autoestima del estudiante y su motivación. En segundo lugar, el desempeño escolar de un estudiante depende de condiciones de conciencia, materiales y cuestiones sociales (Lamas, 2015).

La escuela, los colegios y las universidades no valen nada sin un estudiante. Los alumnos son considerados la materia prima esencial y más importante para las instituciones educativas, se considera que para un adecuado incremento de un país los estudiantes deben tener un rendimiento académico adecuado. Los estudiantes que logren sobre salir con un buen rendimiento académico serán líderes y serán parte importante en el incremento de la masa obrera de un país. El rendimiento académico ha sido motivo de estudio en múltiples artículos y se halló que existen varios factores que influyen directamente para que este sea adecuado o inadecuado, esto puede variar de sociedad en sociedad entre ellas se consideran factores sociales, psicológicas, personales, económicos y ambientales y últimamente los últimos estudios se basan en el influjo de la calidad de servicio en el rendimiento académico (AL-Mutairi, 2011).

Por último, la tasa de alfabetización y la educación mejoraron, la mayoría de los instituidos mejoraron el nivel educativo y se producen personas bien educadas, competitivas y capacitadas, que cumplen con los requisitos dinámicos del mercado en crecimiento. Esa es la razón por la que el investigador descubrió que los causantes que se inmiscuyen en el ejercer del estudiantado, especialmente en las áreas rurales

donde los estudiantes enfrentan muchos problemas es la calidad de servicio (Mushtaq, 2012).

Anteriormente, se estudiaba principalmente el rendimiento académico de los alumnos en temas a cerca de la diferencia de género, la educación de los docentes y el estilo de enseñanza, el entorno de clase, el factor socioeconómico y la educación familiar. El hallazgo de estos estudios varía de una región a otra y sus resultados difieren en las ciudades y áreas rurales (Jama, 2008).

Cuando hablamos de indicadores de rendimiento académico decimos que esta se compone de indicadores de éxito, indicadores de tasa de repetición e indicadores de abandono. Para alcanzar la categoría de conocimiento consciente (adquisición de cognición), se tiene el dominio completo de un proceso operativo lógico que transforma elementos de un evento particular o experiencia previa en un sistema consistente para producir resultados. El refinamiento de los procedimientos operativos como resultado de la práctica espiritual de entender y conocer las características y atributos del campo de estudio es una tarea de aprendizaje obligatoria. Las digresiones y los enfoques erróneos solo conducen a resultados erróneos y deben considerarse con el mayor cuidado posible (Jama, 2008).

El currículo nacional 2016 nos propone múltiples dimensiones, en el presente se propuso 4 dimensiones que son las más importantes según PISA.

La dimensión 1 matemática que es una acción desarrollada por la humanidad y esta domina un parte transcendente en el progreso de la sapiencia y la ciencia en la humanidad. Está en constante evolución y siempre disponible, por lo que apoya cada vez más la investigación en ciencia moderna, tecnología y otros estudios que son necesarios para el progreso total de nuestra sociedad (Educación-Perú, 2016).

El estudio de las matemáticas favorece a la alineación de la ciudadanía que posee el afloro de investigar, constituir, reglamentar y examinar la investigación para comprender y aclarar los fenómenos que nos rodean, desenvolvemos en ella, tomar decisiones oportunas y solucionar conjeturas en disimiles circunstancias, utilizando estrategias y conocimientos matemáticos, así mismo las matemáticas retan al



estudiante a pasar por vallas que desconocen al momento de plantear problemas, permite que organicen y desorganicen ideas reflexivas, así mismo esta dimensión se integra con las demás ya que ayuda a regular emociones, ayuda a aumentar la creatividad (Educación-Perú, 2016).

La dimensión 2 comunicación es el campo que tiene como principal finalidad de llevar a efecto el talento de comunicación para interrelacionarse con los demás participantes de la sociedad, alcanzar y edificar los entornos e incorporar el universo de manera objetiva o subjetiva. Este proceso implica el hábito del uso del dialecto, instrumento importante para el desarrollo humano porque nos permite percibirnos a nosotros mismos organizando y dando sentido a nuestras experiencias y conocimientos y evaluar nuestra conciencia. Las enseñanzas que ofrece el campo de la comunicación ayudan a conocer y aportan el entender del mundo actual, generar decisiones que nos permitan ser éticos en todo aspecto que se nos presente en la vida, así mismo el estudiante para poder poseer una habilidad comunicativa debe desarrollar enfoques: La comunicativa que es la habilidad que tiene el estudiante que desarrolla con sus pares de manera oral, escrita y visual; el enfoque prácticas sociales enfatiza la enseñanza de la socialización y relación del estudiante con las prácticas culturales de su comunidad (Educación-Perú, 2016).

La dimensión 3 personal social es la que estudia la plena realización de las personas en un mundo globalizado que cambia constantemente, la interacción social basada en desarrollo de la persona, por tanto, el realizado poblacional se da por medio de la intervención activa que se considera primordial y sustancial. Frente a la anterior, la retroacción emocional es primordial para gestionar los apremios de forma no violenta, construir, así como contraer leyes; valorarnos y fortalecer nuestras identidades nos permite vivir juntos democráticamente y participar en nuestras comunidades a través de la consideración de los temas que nos preocupan. Asimismo, la moral comprendida como ética entendida como el deber del respeto de la moralidad como preocupación por los demás, es fundamental para crear una convivencia armónica, reconocer y respetar a los demás y buscar los intereses comunes. Por otra parte, la sociedad activa ennoblece el progreso particular a partir de la afirmación de

todos como personas de derechos y de los umbrales del albedrío y del decoro humano, así como a través de las anuencias de progreso propio que brinda la participación comunitaria. La indagación del fortalecimiento de una comunidad más igualitaria donde se realicen plenamente el ejercicio del derecho humano y se cumplan las obligaciones cívicas generara que todos se desarrollen enteramente, así mismo para el desarrollo de esa dimensión se necesita enfoques los cuales deben ser desarrollados por el estudiantado como el crecimiento individual la cual tiene como sustento la realización intrínseca del individuo, desarrollo que permita la buena convivencia consigo mismo y su entorno, el enfoque de ciudadanía activa menciona que las persona tienen derechos y deberes y estas deben aprender a reconocerlas, para poder reconocerlas se necesita desarrollar un pensamiento crítico y reflexivo (Educación-Perú, 2016).

La dimensión 4 ciencia y tecnología se presentan en muy diferentes situaciones donde haya acción humana, esta ocupa una esfera significativa en el progreso de la sapiencia y la cultura de nuestra sociedad, la ciencia cambia constantemente nuestra percepción sobre el universo y nuestra forma de ser. Esta situación requiere que las personas tengan la capacidad de auto cuestionarse , buscar investigaciones verídicas, sistematizar la información, analizar, interpretar y tomar decisiones con base en el conocimiento científico, sosteniendo en consideración las impresiones colectivas y naturales. Además, los ciudadanos utilizan el conocimiento científico para aprender constantemente y dar sentido a los fenómenos que suceden a su alrededor, en esta dimensión el estudiante desarrolla el enfoque de indagación científica donde debe desarrollar habilidades científicas de construir y eliminar conocimientos, otro enfoque a desarrollar es la alfabetización científica el cual permite que el estudiante conozca la globalización observándolo con el método científico deductivo para generar soluciones que beneficien a su comunidad (Educación-Perú, 2016).

La educación es actualmente el componente más importante del desarrollo económico y social, se encuentra en un cambio rápido y constante en todo el mundo. La instrucción se considera que es un instrumento más enérgico de integración política, social y cultural y de gestión de cambios. Las instituciones educativas tienen

como objetivo formar personas capaces de responder a los requisitos del mundo en constante cambio. El éxito de los estudiantes en la vida depende de que alcancen niveles en los que puedan utilizar los conocimientos y habilidades básicas que han aprendido durante sus años escolares. Al observar los niveles de éxito de los estudiantes en su vida escolar, podemos hacer algunas deducciones sobre el poder de la rivalidad en la economía futura de los países. Por medio de individuos exitosos se incrementará la fuerza de trabajo, lo que asegura el desarrollo del país. El éxito académico de los estudiantes se considera una representación importante de la eficacia del sistema educativo en muchos países. En el proceso de encontrar y mejorar las deficiencias del sistema educativo y sus componentes, la mayor conclusión se obtiene a través de una concordancia de hallazgos obtenidos a través de instrumentos u objetivos de medición. Por ello en los estándares actuales el rendimiento académico se evalúa por niveles de logro (Educación-Perú, 2016).

Si hablamos de niveles de logro de aprendizaje podemos acotar también que estos conceptos definen categorías de logros específicos y explican lo que los estudiantes pueden lograr o resolver en cada nivel. Determinan el nivel de conocimiento del estudiante respectivo y se explican en detalle en base a las evaluaciones realizadas. Los niveles de logro indican el grado en que se han desarrollado las habilidades, los conocimientos y las actitudes. Está representado por modificadores de palabras que explican vívidamente lo que los estudiantes pueden hacer y mostrar (Educación-Perú, 2016).

El rendimiento académico en toda institución educativa que está incluida en el territorio nacional se mide bajo los niveles de logro.

Según el Ministerio de Educación (2016), los niveles de logro son los epítetos que los docentes obtienen al medir el desempeño de los estudiantes bajo las rubricas, lista de cotejos que nos da el currículo nacional, los niveles de logro describen de manera cualitativa el ras de estudio o rendimiento académico alcanzado por un alumno en un determinado tiempo, esta escala valorativa se da la siguiente manera:

AD o Logro destacado: Esta calificación es obtenida cuando el alumno demuestra valor superior a lo requerido en relación al desafío, esto es indicativo de que las enseñanzas adquiridas por el estudiante sobrepasan el nivel esperado

A o logro esperado: Esta calificación es obtenida cuando el alumno demuestra un valor esperado en relación al desafío, evidenciando una conducción eficaz en todo aquel trabajo dado durante un periodo de tiempo impuesto.

B o en proceso: Esta calificación es obtenida cuando un alumno demuestra que está cerca o contiguo al valor requerido en relación al desafío, el alumno en este nivel de logro requiere sostén durante un determinado tiempo para que pueda alcanzar el nivel esperado.

C o en inicio: Esta calificación es obtenida cuando el alumno demuestra avance pequeño en competencias en relación a lo exigido. Demuestra problemas en el progreso de las actividades, por tanto, este estudiante necesita mayor tiempo de atención e injerencia por parte del profesor.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue del tipo aplicada ya que planteo posibles soluciones al problema de la investigación. Para Baena (2017), la investigación del tipo aplicada, también puede ser denominada como utilitario el cual plantea problemas concretos que requieren soluciones inmediatas, del mismo modo esta centraliza su deferencia en potenciales y reales soluciones que se puedan transferirse a la praxis de los conceptos que se generaron previamente y hace que todo el trabajo conlleve a solucionar dificultades que se hayan planteado en la comunidad y las personas desde el punto de vista individual.

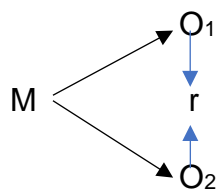
La investigación se realizó mediante el diseño no experimental, puesto que las variables calidad de servicio y rendimiento no fueron manipuladas y tan solo se observaron. Para Hernández-Sampieri (2018), el diseño no experimental se conceptualiza como el estudio que no se llega a operar las variables de manera intencionada, esto hace referencia a que las investigaciones no cambian de manera premeditada las variables en estudios para observar la secuela de estas en la otra variable o variables estudiadas por que los efectos ya se dieron. Lo que se indica en los estudios no experimentales es ver o calcular hechos y variables como se encuentran en su entorno originario para luego poder examinarlas

La presente investigación fue del nivel correlacional por el hecho que se midió el grado de relación entre las variables calidad de servicio y rendimiento académico. Para Hernández-Sampieri (2018), menciona que las investigaciones de nivel correlacional tienen como objetivo echar a ver cuál es el coeficiente de relación que coexiste entre los diferentes conceptos propuestos en un ambiente singular. El provecho principal de este nivel es el dar a conocer el proceder de una definición o variables que se estén analizando, de las misma forma este coeficiente de correlación puede ser positivo o negativo, la positividad indica que hay una proporcionalidad directa entre las definiciones indicativo que si una variable sube la otra también lo hará

y la negatividad indica una proporcionalidad indirecta entre las definiciones indicativo que si una variable sube la otra bajara o viceversa, se considera que el estudio fue transversal denominado también transaccional puesto que los datos se recolectaron en un determinado tiempo.

El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo por que se midió la relación existente entre calidad y rendimiento académico de manera estadística y los resultados se contrastaron con las hipótesis. Para Valderrama (2018), el enfoque cuantitativo se determina debido a que se emplea la cogida y el análisis de los datos para de modo que se pueda refutar el problema del estudio, del mismo modo esta manipula el análisis estadístico para poder discrepar si la hipótesis es verdadera o falsa.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, cual reside en una forma que inicia de afirmaciones hipotéticas y explora la posibilidad de impugnar o verificar dichas hipótesis, concluyendo que las conclusiones corresponden compararse con los hechos (Valderrama, 2018), se presentó el esquema de acuerdo a la investigación que se propuso (Baena, 2017).



M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la V.1

O<sub>2</sub>: Observación de la V.2

r: Relación entre O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables son aquellas particularidades visibles que poseen un individuo, un objeto o algún establecimiento y al momento que se analicen variaran cuantitativamente o cualitativamente (Valderrama, 2018).

## **Calidad de servicio**

Definición conceptual: La calidad es un concepto subjetivo de un servicio brindado o producto ofrecido el cual deba cumplir ciertas características los cuales satisfagan a las demandas de los clientes de manera que se cumpla las exigencias e intereses de estos (Ubila et al., 2019).

Definición operacional: Ubila et al., (2019), Mencionan que la variable independiente calidad de servicio se debe medir mediante la creación de una encuesta propuesta que será validada por expertos, cuyas dimensiones son: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía

Indicadores: La fiabilidad se midió mediante en el concepto de calidad que es la facultad de poder ejecutar un servicio prometido, siendo esta de manera certera y concisa (Matsumoto et al., 2014).

La seguridad se midió mediante el concepto que la seguridad en una empresa se da cuando el empleado demuestra noción y educación así mismo el posee una destreza para infundir buena fe y familiaridad (Ubila et al., 2019).

Los elementos tangibles se midieron mediante el concepto de que las instalaciones físicas que incluye la infraestructura, la pulcra del personal, el equipo y la modernidad de los materiales de trabajo son adecuados (Ubila et al., 2019).

La capacidad de respuesta se midió bajo el concepto de que debe a ver predisposición por parte de los empleados en poder ayudar con las interrogantes que tendrán los clientes y hacer esta de manera pronta (Ubila et al., 2019).

La empatía se midió bajo el concepto de ofrecer un servicio de manera individualizada y metódica a los clientes de la empresa (Ubila et al., 2019).

Escala de medición: La medición de la variable fue del tipo ordinal ya que dicha medición sigue un orden de importancia y se realizó mediante la escala de Likert y los resultados serán: muy bueno, bueno, regular, deficiente, muy deficiente.

## **Rendimiento académico**

Definición conceptual: El rendimiento académico se delimita como el éxito que los estudiantes alcanzan durante su formación estudiantil (Hinojo et al., 2019).

Definición operacional: El ministerio de educación menciona que la variable dependiente rendimiento académico se mide mediante una encuesta propuesta previamente validada por expertos, cuyas dimensiones son: matemática, comunicación, ciencia y tecnología, personal social

Indicadores: Los indicadores que midieron la variable son las notas obtenidas en las materias de matemática, comunicación, ciencia-tecnología y personal social mediante los niveles de logro (Educacion-Perú, 2016).

Escala de medición: La medición de la variable es del tipo ordinal ya que dicha medición sigue un orden de importancia y se realizó mediante la revisión documentación de datos cuyos resultados son: en inicio, en proceso, logro esperado y logro destacado.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población fue la totalidad de estudiantes que figuraron en el registro de la dirección de una Institución educativa matriculados en 6to grado de educación primaria en el año lectivo 2022 conformado por 150 estudiantes, entre varones y mujeres, con edades de 11 y 12 años que se comunican en lengua castellana y/o quechua y que vivan en zona urbana o rural. Para Bernal (2006) el concepto de población es el total de sujetos o componentes que poseen peculiaridades comunes sobre los que se quiere realizar alguna inferencia o aparato de estudio.

Criterios de inclusión:

Estudiantes matriculados en el año lectivo 2022 pertenecientes a sexto grado de educación primaria hasta el mes de marzo.



Criterios de exclusión:

Fueron excluidos los estudiantes que extemporáneamente se matricularon en la Institución Educativa el último mes previo a la recolección de datos.

**Tabla 1**

*Población*

	Sección	N° de estudiantes
6 to grado de una Institución Educativa	A	30
	B	30
	C	30
	D	30
	E	30
Total		150

La muestra fue de 109 estudiantes comprendidos entre las secciones de la A a la E de 6to grado de educación primaria de una Institución educativa. Para Bernal (2006) la definición de muestra está sujeta a que es una fracción de la población el cual se eligió, y esta nos dará una información verídica para el correcto progreso de la investigación de las variables en estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula (Bernal, 2006).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde N= población, Z = nivel de confianza del 95 %, p= probabilidad a favor (50%), q=probabilidad en contra (50%), e = error de estimación (5%) y n = tamaño de muestra.

El muestreo de esta investigación fue probabilístico. Para Valderrama (2018) el muestreo probabilístico, los dispositivos de estudio u investigación (individuos, residencias, etc.) son elegidas de manera aleatoria lo que indica que es al a zar, cada

unidad posee la igual posibilidad de ser designado y es potencial echar de ver el error de muestreo.

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

La técnica que se utilizó en la presente investigación es del tipo primaria y secundaria como la encuesta y análisis documental, la encuesta evaluó la calidad de servicio educativo y se presentó a 109 alumnos de sexto grado en una Institución Educativa de Cusco durante el 2022, encuesta que se realizó previa revisión bibliográfica y que fue validado por juicio de expertos, La técnica que se usó en el rendimiento académico fue bajo un análisis documental del registro de evaluación de niveles de logro de los 109 estudiantes. Para Valderrama (2018) las técnicas se dividen en el tipo primarias y secundarias, primaria cuando el investigador recolectará su propia información y secundaria cuando la información que se obtendrá ya ha sido recolectada previamente.

El instrumento que se planteó para la variable calidad de servicio es test o cuestionario en el cual se usó la escala de Likert, así mismo se incluyó a las dimensiones elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, empatía, y fiabilidad, el instrumento que se planteó para la variable rendimiento académico fue del tipo ficha de recolección de datos donde se reunió la información a través de niveles de logro de las 4 áreas principales: Comunicación, matemática, personal social, ciencia y tecnología, las cuales se obtuvieron de los registros que manejan los docentes de aula. Para Valderrama (2018) la definición de instrumentos se considera a aquel trámite que escoge y usa la persona investigadora para aproximarse a las situaciones y extirpar de estos datos que servirán para el análisis de la investigación.

El instrumento propuesto para la evaluación de las variables fue validado y aceptado por juicio de 3 expertos en Educación, fichas que fueron incluidas en los anexos. Para Valderrama (2017) la definición de validez es el grado en que un instrumento propuesto realmente mide o evalúa lo que quiere medir de acuerdo a la variable en estudio, la validez se mide desde diferentes puntos de vista como el constructo, contenido y criterio.

La confiabilidad del instrumento se realizó bajo la prueba estadística de de alfa de Cronbach que se representa en las siguientes tablas. Para Valderrama (2017), la conceptualización de confiabilidad denominada también fiabilidad está sujeta a que un instrumento reproduzca resultados que sean tanto consistentes y coherentes y a la vez esta pueda ser estudiosa en otros momentos.

**Tabla 2**

*Prueba de confiabilidad de variable Independiente calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	25

En la tabla 2 se representó el valor estadístico de confiabilidad de los 25 elementos de la variable independiente calidad de servicio siendo 0,906, este valor representa una confiabilidad adecuada.

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad de variable dependiente rendimiento académico*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	4

En la tabla 3 se representó el valor estadístico de confiabilidad de los 4 elementos de la variable dependiente rendimiento académico siendo 0,824, este valor representa una confiabilidad adecuada.

### *Ficha técnica de la variable Calidad de Servicio*

Nombre	Cuestionario sobre Calidad de Servicio
Autora:	Poblete Zegarra, Grimilda
Año	2022
Lugar	Una Institución Educativa, Cusco
Objetivo	Recoger información sobre calidad de servicio
Dimensiones	fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía
Confiabilidad	0,906
Escala de medición	Ordinal tipo Likert: 5=muy bueno, 4=bueno, 3=regular,2=deficiente,1=muy deficiente
Cantidad de ítems:	25 ítems
Tiempo:	15 minutos

### **3.5 Procedimientos**

Previa revisión de información como tesis, artículos científicos, revistas en diferentes bases de datos como Springer, Scopus, Lilacs, Elsevier se desarrolló un instrumento de elaboración propia que evalué la calidad de servicio educativo y una ficha de recolección documental para recabar información sobre rendimiento académico. Posteriormente a ello se aplicó el instrumento en una Institución Educativa previa coordinación con la universidad y la institución bajo documento de solicitud y una vez obtenido el permiso se aplicó un consentimiento informado a los padres de familia, se realizó una prueba piloto a un grupo pequeño de estudiantes para ver la pertinencia de la investigación, se realizó la impresión del instrumento que se distribuyó de manera manual a las cinco secciones de 6° grado de educación primaria donde se escogió a los estudiantes a la zar además se realizó una explicación breve sobre la importancia de este estudio y la forma de responder la encuesta, se recogió las notas en la ficha de recolección de datos de las principales

áreas como matemática, comunicación, personal social y ciencia y tecnología una vez obtenidos los datos este se pasó al procesamiento de datos.

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

Los datos fueron procesados vía virtual en el programa de Windows Office Excel 2020 posterior a ello estos datos fueron analizados por el programa estadístico SPSS versión 26.0, donde se halló la prueba de normalidad de Kolmogorov, correlación tipo Rho de Spearman y cuadros de contingencia, en consiguiente fueron modificados según las normas APA. Posterior a ello fueron trasladados a la presente investigación con su respectivo análisis descriptivo e inferencial.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación respeto los principios de éticos como la autonomía ya que se respetó la participación o exclusión de los participantes en la investigación, se respetó la confiabilidad ya que no hubo la divulgación de hallazgos encontrados, se preservó el anonimato de los participantes, no hubo intervención experimental, los resultados se presentaron con probidad, se respetó la propiedad intelectual evitando el plagio , se respetó las normas APA, así mismo declaro que no existió conflictos de interés, así mismo esta investigación genero un beneficio para la población estudiada y no vulnero sus derechos.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

#### Calidad de servicio vs rendimiento académica

**Tabla 4**

*Contingencia de la variable calidad de servicio y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECU ADO	ADECUAD O	MUY ADECUADO	
CALIDA D DE SERVICI O	MALO	Recuento	25	8	6	39
			22,9%	7,3%	5,5%	35,8%
	REGULAR	Recuento	10	13	11	34
			9,2%	11,9%	10,1%	31,2%
	BUENO	Recuento	15	11	10	36
			13,8%	10,1%	9,2%	33,0%
	TOTAL	Recuento	50	32	27	109
			45,9%	29,4%	24,8%	100,0%

En la tabla 4 y se evidencio que el 22,9% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluó la calidad de servicio como malo y su rendimiento académico fue inadecuado, el 11,9% de estudiantes considero que la calidad de servicio es regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 9,2% considero que la calidad de servicio es buena y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideran una mala calidad de servicio tuvo un rendimiento académico inadecuado.

## Fiabilidad vs rendimiento académica

**Tabla 5**

*Contingencia de la dimensión fiabilidad y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECUA DO	ADECUAD O	MUY ADECUADO	
FIABILIDAD	MALO	Recuento	25	9	9	43
			22,9%	8,3%	8,3%	39,4%
	REGULAR	Recuento	14	9	16	39
			12,8%	8,3%	14,7%	35,8%
	BUENO	Recuento	11	14	2	27
			10,1%	12,8%	1,8%	24,8%
	TOTAL	Recuento	50	32	27	109
			45,9%	29,4%	24,8%	100%

En la tabla 5 se evidencio que el 22,9% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluó la fiabilidad como mala y su rendimiento académico fue inadecuado, el 8,3% de estudiantes consideraron que la fiabilidad es regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 1,8% considero que la fiabilidad fue buena y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideraron una mala fiabilidad tuvo un rendimiento académico inadecuado.

## Seguridad vs rendimiento académica

**Tabla 6**

*Contingencia de la dimensión seguridad y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	
SEGURIDAD	MALO	Recuento	21	9	9	39
			19,3%	8,3%	8,3%	35,8%
	REGULAR	Recuento	18	16	12	46
			16,5%	14,7%	11,0%	42,2%
	BUENO	Recuento	11	7	6	24
			10,1%	6,4%	5,5%	22,0%
	TOTAL	Recuento	50	32	27	109
			45,9%	29,4%	24,8%	100,0%

En la tabla 6 se evidencio que el 19,3% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluaron la seguridad como mala y su rendimiento académico fue inadecuado, el 14,7% de estudiantes consideraron que la seguridad es regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 5,5% consideraron que la seguridad fue buena y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideraron una mala seguridad tuvo un rendimiento académico inadecuado.



## Elementos tangibles vs rendimiento académica

**Tabla 7**

*Contingencia de la dimensión elementos tangibles y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	
ELEMENTOS TANGIBLES	MALO	Recuento	22	12	8	42
			20,2%	11,0%	7,3%	38,5%
	REGULAR	Recuento	12	9	12	33
			11,0%	8,3%	11,0%	30,3%
	BUENO	Recuento	16	11	7	34
			14,7%	0,1%	6,4%	31,2%
TOTAL	Recuento	50	32	27	109	
			45,9%	29,4%	24,8%	100,0%

En la tabla 7 se evidencio que el 20,2% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluaron los elementos tangibles como malo y su rendimiento académico fue inadecuado, el 8,3% de estudiantes consideraron que los elementos tangibles fue regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 6,4% consideraron que los elementos tangibles fueron buenos y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideraron que los elementos tangibles son malas tuvieron un rendimiento académico inadecuado.

## Capacidad de respuesta vs rendimiento académica

**Tabla 8**

*Contingencia de la dimensión capacidad de respuesta y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	MALO	Recuento	26	11	1	38
			23,9%	10,1%	0,9%	34,9%
	REGULAR	Recuento	13	13	15	41
			11,9%	11,9%	13,8%	37,6%
	BUENO	Recuento	11	8	11	30
			10,1%	7,3%	10,1%	27,5%
TOTAL	Recuento	50	32	27	109	
		45,9%	29,4%	24,8%	100,0%	

En la tabla 8 se evidencio que el 23,9% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluaron la capacidad de respuesta como malo y su rendimiento académico fue inadecuado, el 11,9% de estudiantes consideraron que la capacidad de respuesta fue regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 10,1% consideraron que la capacidad de respuesta fue buena y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideraron que la capacidad de respuesta fue mala y tuvo un rendimiento académico inadecuado.

## Empatía vs rendimiento académica

**Tabla 9**

*Contingencia de la dimensión empatía y rendimiento académico*

			RENDIMIENTO ACADEMICO			Total
			INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	
EMPATIA	MALO	Recuento	22	8	7	37
			20,2%	7,3%	6,4%	33,9%
	REGULAR	Recuento	19	17	16	52
			17,4%	15,6%	14,7%	47,7%
	BUENO	Recuento	9	7	4	20
			8,3%	6,4%	3,7%	18,3%
TOTAL		Recuento	50	32	27	109
			45,9%	29,4%	24,8%	100%

En la tabla 9 se evidencio que el 20,2% de estudiantes de sexto grado de una Institución Educativa evaluaron la empatía como mala y su rendimiento académico fue inadecuado, el 15,6% de estudiantes consideraron que la empatía fue regular y su rendimiento académico fue adecuado, el 3,7% consideraron que la empatía fue buena y su rendimiento académico fue muy adecuado. Por lo consiguiente se observó que el porcentaje más relevante de estudiantes que consideraron que la empatía es mala tuvieron un rendimiento académico inadecuado.

## Estadística Inferencial

El análisis de datos para poder llegar a obtener los resultados se realizó bajo la estadística inferencial el cual se puede definir como un campo de la estadística que utiliza herramientas analíticas para sacar conclusiones sobre una población mediante el examen de muestras aleatorias (Namakforoosh, 2000).

La significancia de la estadística inferencial se valoró mediante el valor mayor o menor a 0.05 el cual representa de la siguiente manera: Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), un  $p$  valor menor a 0,05 es indicativo de una confianza del 95 % y un error del 5% (Namakforoosh, 2000).

Para poder realizar la correlación de variables es necesario conocer si las variables son paramétricas o no para ello utilizamos las pruebas de normalidad, en este caso usamos la normalidad de Kolmogorov–Smirnov y se decide utilizar la correlación Rho de Spearman.

### Tabla 10

*Análisis de normalidad calidad de servicio y rendimiento académico*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadística	gl	Sig.
VI calidad de servicio	,138	109	,000
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de normalidad se delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tuvo una muestra mayor de 50 , siendo el sig de la variable independiente 0,000 y para la variable dependiente 0,004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho de Spearman.

## Hipótesis general

Ho = La calidad de servicio no influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = La calidad de servicio influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho),

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 11**

*Correlación de las variables calidad de servicio y rendimiento académico*

			VI calidad de servicio	VD rendimiento académico
Rho de Spearman	VI calidad de servicio	Grado de correlación	1,000	,325
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
	VD rendimiento académico	Grado de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

En la tabla 11 se evidenció un valor de  $p = 0,001$  siendo menor a  $0,05$  lo que muestra que hay una correlación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, se rechazó Ho y se acepta la Ha, se tiene un  $r = 0,325$ , correlación positiva baja.

**Tabla 12***Análisis de Normalidad Fiabilidad y Rendimiento Académico*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D1 VI fiabilidad	,226	109	,000
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de normalidad se delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tiene una muestra mayor de 50, siendo el sig de la variable independiente 0,000 y para la variable dependiente 0, 004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho de Spearman.

### Hipótesis específica 1

Ho = La fiabilidad no influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = La fiabilidad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 13**

*Correlación de la dimensión fiabilidad y rendimiento académico*

		D1 VI fiabilidad	VD rendimiento académico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,294
	D1 VI fiabilidad	Sig. (bilateral)	,002
	N	109	109
	Coeficiente de correlación	,294**	1,000
	VD rendimiento académico	Sig. (bilateral)	,002
	N	109	109

En la tabla 13 se evidencio un valor de  $p = 0,002$  siendo menor a  $0,05$  lo que muestra que hay una correlación estadísticamente significativa, se rechaza Ho y se aceptó la Ha, se tuvo un  $r = 0,294$ , correlación positiva baja

**Tabla 14***Prueba de normalidad seguridad y rendimiento académico*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D2 VI seguridad	,137	109	,000
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de normalidad se delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tuvo una muestra mayor de 50, siendo el sig de la variable independiente 0,000 y para la variable dependiente 0, 004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho Spearman.



## Hipótesis específica 2

Ho = La seguridad no influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = La seguridad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 15**

*Correlación de la Dimensión Seguridad y Rendimiento Académico*

		D2 VI seguridad	VD rendimiento académico	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,228
	D2 VI seguridad	Sig. (bilateral)	.	,017
		N	109	109
		Coeficiente de correlación	,228*	1,000
	VD rendimiento académico	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	0109	109

En la tabla 15 se evidencio un valor de  $p = 0,017$  siendo menor a  $0,05$  lo que muestra que hay una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, se rechazó Ho y se acepta la Ha, se tuvo un  $r = 0,228$ , correlación positiva baja.

**Tabla 16***Análisis de normalidad elementos tangibles y rendimiento académico*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D3 VI elementos tangibles	,111	109	,002
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de normalidad se delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tiene una muestra mayor de 50, siendo el sig de la variable independiente 0,002 y para la variable dependiente 0, 004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho de Spearman.

### Hipótesis específica 3

Ho = Los elementos tangibles no influyen significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = Los elementos tangibles influyen significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 17**

*Correlación de la dimensión elementos tangibles y rendimiento académico*

		D3 VI elementos tangibles	VD rendimiento académico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,050
	D3 VI elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,604
	N	109	109
	Coeficiente de correlación	,050	1,000
	VD rendimiento académico	Sig. (bilateral)	,604
	N	109	109

En la tabla 17 se evidencio un valor de  $p = 0,604$  siendo mayor a  $0,05$  lo que muestra que no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, se rechaza Ha y se aceptó la Ho, se tiene un  $r = 0,050$ , correlación positiva muy baja.

**Tabla 18**

*Análisis de normalidad capacidad de respuesta y rendimiento académico*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D4 VI capacidad de respuesta	,178	109	,000
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de normalidad se delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tuvo una muestra mayor de 50, siendo el sig de la variable independiente 0,000 y para la variable dependiente 0, 004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho de Spearman.

#### Hipótesis específica 4

Ho = La capacidad de respuesta no influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = La capacidad de respuesta influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 19**

*Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y rendimiento académico*

			D4 VI capacidad de respuesta	VD rendimiento académico
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,418
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D4 VI capacidad de respuesta	N	109	109
		Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	VD rendimiento académico	N	109	109

En la tabla 19 se evidencio un valor de  $p = 0,000$  siendo menor a  $0,05$  lo que muestro que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, se rechazó Ho y se aceptó la Ha, se tuvo un  $r = 0,418$ , correlación positiva moderada.

**Tabla 20***Análisis de normalidad empatía y rendimiento académico*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D5 VI empatía	,150	109	,000
VD rendimiento académico	,106	109	,004

El análisis de delimito mediante la prueba de Kolmogórov Smirnov ya que se tuvo una muestra mayor de 50, siendo el sig de la variable independiente 0,000 y para la variable dependiente 0, 004, ambas menores a 0,05 por lo tanto se aplicó la correlación Rho de Spearman.

### Hipótesis específica 5

Ho = La empatía no influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Ha = La empatía influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

**Tabla 21**

*Correlación de la dimensión empatía y rendimiento académico*

			D5 VI empatía	VD rendimiento académico
Rho de Spearman	D5 VI empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,301
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
	VD rendimiento académico	Coefficiente de correlación	,301	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

En la tabla 21 se evidencio un valor de  $p = 0,001$  siendo menor a  $0,05$  lo que muestra que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, se rechazó Ho y se aceptó la Ha, se tiene un  $r = 0,301$ , correlación positiva baja.

## V.DISCUSION

La presente investigación donde se busco determinar la influencia de la calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022. Los resultados que se obtuvieron a partir de la correlación Rho de Spearman indicaron la existencia de una correlación positiva baja estadísticamente significativa entre ambas variables por consiguiente asumiremos que la calidad de servicio que se prestó en una Institución Educativa influye en el rendimiento académico de sus estudiantes. Al respecto Dhagane y Afrah (2016) en su artículo “Satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico en la Universidad de Benadir” donde el objetivo planteado fue examinar la relación de la satisfacción de los alumnos además de determinar qué factores tienen influencia en el rendimiento académico. Utilizaron una metodología de correlación mediante la prueba de Person y concluyen que hay una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes (calidad de servicio) y el rendimiento académico, resultado que coinciden con los resultados planteados, una posible teoría es por la capacidad económica donde se realizó el estudio de Dhagane la cual es muy similar a nuestro país y la inversión que tienen en mejorar los servicios es calidad son muy similares.

Por su parte Martirosyan (2017) en su artículo “Satisfacción de los estudiantes y rendimiento académico en una Institución de Educación Superior” tuvieron como objetivo examinar la conexión que existe entre la satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico en una Institución de Educación Superior. Utilizo una metodología correlacional, no experimental, recopilo datos de 372 estudiantes, los análisis estadísticos concluyeron que existe diferencias significativas entre la percepción de la satisfacción de los estudiantes y el rendimiento académico, se reportó que los estudiantes que tuvieron menor satisfacción su rendimiento académico fue más bajo, resultados que son coincidentes a nuestro estudio ya que la mayor cantidad de estudiantes que percibieron una calidad de servicio deficiente en su mayoría de dimensiones tuvo un rendimiento académico inadecuado.



Desde otro punto de vista Alvarez (2021) en su artículo titulado: “Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana” donde establecieron como objetivo determinar el grado de relación de la calidad y el rendimiento académico, se usó la metodología del tipo correlacional. Por último, concluyeron que hay una correlación estadísticamente significativa entre la encuesta HEdPERF con la percepción de la satisfacción del estudiante, teniendo que las cuatro dimensiones (aspectos normativos, aspectos no normativos, acceso e inteligencia) no se percibieron como calidad alta , en tanto las dimensiones faltantes (renombre y repertorio) se percibieron una calidad adecuada, los resultados basados en el objetivo general con esta investigación fueron coincidentes ya que se menciona que la calidad de servicio y el rendimiento académico se relacionan a pesar que los estudios fueron realizados en diferentes estratos sociales, así mismo las dimensiones utilizadas en el estudio de Alvarez fueron distintas a las utilizadas en el presente estudio.

Desde otra perspectiva Banahene (2018) en su artículo de investigación “Impacto de HEdPERF en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes en las universidades de Ghana” donde el objetivo fue investigar el impacto del modelo HEdPERF en la percepción de calidad y el rendimiento académico de los estudiantes en universidades privadas. Utilizo una metodología explicativa encuestando a 600 estudiantes. La investigación concluyo que HEdPERF tuvo relaciones positivas y estadísticamente significativas con la percepción de la satisfacción de los estudiantes y el rendimiento académico, resultados que fueron similares a la presente investigación en relación al objetivo general por más que las dimensiones utilizadas son distintas ya que el estudio planteado por Banahene se basa en el modelo HEdPERF y el presente estudio se basó en el modelo SERQUAL.

Muy al contrario, Rondon (2022) describe en su investigación “Relación entre la Satisfacción y el Rendimiento Académico de los estudiantes” donde tuvo el objetivo analizar la correlación existente entre la satisfacción del estudiantado y su rendimiento académico. Utilizo una metodología tipo correlacional aplicada, no experimental y

transversal, se llegó a la conclusión que no existe alguna relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de la calidad de servicio y el rendimiento académico de los estudiantes que ingresaron en dicho estudio, resultados que difirieron con el presente estudio a pesar de que ambos estudios se realizaron en el mismo País y las condiciones económicas son similares.

Así mismo por el contrario Zelaya (2018) en su investigación “Relación entre estilos de pensamiento, nivel de satisfacción y rendimiento académico de los estudiantes de una Universidad”. El objetivo fue medir el grado de rango que hay entre el rendimiento académico con el nivel de satisfacción y el estilo de pensamiento de estudiantes en una universidad, se utilizó la metodología del tipo descriptivo, correlacional, los estudiantes encuestados fueron de 316 estudiantes, se concluyó que no hay una correlación entre el rendimiento académico y la satisfacción del estudiante, resultados que divergen con el presente estudio, una posible causa de esta diferencia es que la población de Zelaya fue un grupo etario mayor a comparación del grupo etario del presente estudio donde fue estudiantes de 11 a 12 años.

## **VI.CONCLUSIONES**

### **PRIMERA:**

Se ha determinado que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva baja con el rendimiento académico, resultados que son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se concluye que, para una institución educativa de Cusco durante el 2022 la calidad de servicio que se ofrece influye en el rendimiento académico del estudiantado, se confirmó la hipótesis alterna.

### **SEGUNDA:**

Se ha determinado que la fiabilidad se relaciona de manera positiva baja con el rendimiento académico, resultados que son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se concluye que para una institución educativa de Cusco durante el 2022 la fiabilidad que se ofrece influye en el rendimiento académico del estudiantado, se confirmó la hipótesis alterna

### **TERCERA:**

Se ha determinado que la seguridad se relaciona de manera positiva baja con el rendimiento académico, resultados que son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se concluye que para una institución educativa de Cusco durante el 2022 la seguridad que se ofrece influye en el rendimiento académico del estudiantado, se confirmó la hipótesis alterna

### **CUARTA:**

Se ha determinado que los elementos tangibles no se relacionan con el rendimiento académico. Por lo tanto, se concluye que, para una institución educativa de Cusco durante el 2022 los elementos tangibles que se ofrece no influyen en el rendimiento académico del estudiantado, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula.

**QUINTA:**

Se ha determinado que la capacidad de respuesta se relaciona de manera positiva baja con el rendimiento académico, resultados que son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se concluye que, para una institución educativa de Cusco durante el 2022 la capacidad de respuesta que se ofrece influye en el rendimiento académico del estudiantado, se confirmó la hipótesis alterna.

**SEXTA:**

Se ha determinado que la empatía se relaciona de manera positiva baja con el rendimiento académico, resultados que son estadísticamente significativos. Por lo tanto, se concluye que, para una institución educativa de Cusco durante el 2022 la empatía que se ofrece influye en el rendimiento académico del estudiantado, se confirmó la hipótesis alterna

## VII.RECOMENDACIONES

### **PRIMERA:**

Buscar la acreditación de calidad de servicio que ofrece una Institución Educativa bajo el manual de normas de calidad de servicio ISO 9001 así como la capacitación continua de docentes, personal administrativo, directivos sobre la importancia de la calidad de servicio.

### **SEGUNDA:**

Mejorar el cumplimiento de las horas efectivas según la calendarización anual, así como mejorar la programación de la calendarización adecuándola a la realidad de una Institución de Educativa.

### **TERCERA:**

Capacitación continua al personal en los nuevos cambios del currículo nacional y demás actualizaciones para una mejor practica pedagógica y administrativa.

### **CUARTA:**

Renovar equipos audiovisuales, de sonido que se encuentran en mal estado con ayuda de la APAFA, así como buscar la contratación de personal de limpieza para el adecuado mantenimiento de servicios higiénicos e infraestructura en general.

### **QUINTA:**

Establecer un tiempo máximo de respuesta en función al tipo de problema y complejidad que se presente en una Institución Educativa.

### **SEXTA:**

Con ayuda de la APAFA buscar la contratación de psicólogos que ayuden al personal técnicas de empatía y ayuda a estudiantes vulnerables.

## REFERENCIAS

- Abari, A., Yarmohammadian, M, y Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299–2304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.097>
- Abdullah, A. (2011). Factors affecting business students' performance in Arab Open University: The case of Kuwait. *International Journal of Business and Management*, 6(5), 146. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p146>
- Akhlaghi, E., Amini, S., y Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285–5289. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.424>
- Albarq, A.(2013). Applying a SERVQUAL model to measure the impact of service quality on customer loyalty among local Saudi banks in Riyadh. *American Journal of Industrial and Business Management*, 03(08), 700–707. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2013.38079>
- Alshurideh, M., Al-Hawary, S., Mohammad, A., Al-Hawary, A., y Al Kurdi, A. (2017). The impact of Islamic bank's service quality perception on Jordanian customer's loyalty. *Journal of management reseach*, 9. <https://doi.org/10.5296/jmr.v9i2.10664>
- Alvarez Tay, R. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento. *Industrial data*, 24(1), 23–47. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Al-jazzazi, A., Sultan, P. (2017). Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions, *International Journal of Bank Marketing*, 35(2), 275-297. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2016-0091>

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo editorial patria. [https://books.google.com.pe/books?id=jzZCDwAAQBAJ&source=gbs\\_book\\_other\\_versions](https://books.google.com.pe/books?id=jzZCDwAAQBAJ&source=gbs_book_other_versions)
- Banahene, S., Kraa J., y Kasu, P. (2018). Impact of HEdPERF on students' satisfaction and academic performance in Ghanaian universities; Mediating role of attitude towards learning. *Open Journal of Social Sciences*, 06(05), 96–119. <https://doi.org/10.4236/jss.2018.65009>
- Bernal, C.(2006). *Metodología de la investigación*. Pearson educación.<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485>
- Dhaqane, M., y Afrah, N. (2016). Satisfaction of students and academic performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59–63. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1112855.pdf>
- Educación, M. (2016). Currículo Nacional. Lima. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01). <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Field,M., y Meile,C. (2008). Supplier relations and supply chain performance in financial services processes. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(2), 185–206. <https://doi.org/10.1108/01443570810846892>
- García, J., y Hurtado, O (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35–47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>

- Graso, I. (2020). Rendimiento académico: un recorrido conceptual que aproxima a una definición unificada para el ámbito superior / Academic performance: a conceptual journey that approximates a unified definition for the higher level. *Revista de Educación*, 0(20), 89–104. [http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r\\_educ/article/view/4165](http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/4165)
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business; New York*, 9(3), 10. <https://www.proquest.com/openview/a4947917a28900d240398317bd492ac9/1?pq-origsite=gscholar&cbl=36534>
- Gronroos, C. (1990). Service management: A management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 6–14. <https://doi.org/10.1108/09564239010139125>
- Hernández- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>
- Hinojo J., Aznar , I., Romero ,M., y Marín , A. (2019). Influencia del aula invertida en el rendimiento académico: una revisión sistemática. *Campus virtuales*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/184523>
- Huayascachi, C., Campos, G., y Huamaní, T. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Jama, P., Mapesela, E., y Beylefeld, A. (2009). Theoretical perspectives on factors affecting the academic performance of students. *South African Journal of Higher Education*, 22(5). <https://doi.org/10.4314/sajhe.v22i5.42919>
- Jianu, I., Țurlea, C., y Gușatu, I. (2015). The reporting and sustainable business marketing. *Sustainability*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.3390/su8010023>



- Kitchroen, K. (2004). Literature review: Service quality in educational institutions. *ABAC Journal*, 24(2).  
<http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/630>
- Lam, K.(2017) Making Sense of SERVQUAL's Dimensions to the Chinese Customers in Macau. *Journal of Market-Focused Management* 5, 43–58 (2002).  
<https://doi.org/10.1023/A:1012575412058>
- Lamas, A. (2015). School performance. *Propósitos y Representaciones*, 3(1), 351–385. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1135350.pdf>
- Martínez , D., Pérez , A., Pat, A., y García, J. F. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.658>
- Martirosyan, M., Saxon,P., y Wanjohi, R. *Student satisfaction and academic performance in Armenian higher education*. Futurearmenian.com.  
<https://futurearmenian.com/wp-content/uploads/2021/08/Student-Satisfaction-and-Academic-Performance-in-Armenian-Higher-Education.pdf>
- Matsumoto, N., Reina, M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).
- McElwee, G., Redman, T. (1993), Upward Appraisal in Practice: An Illustrative Example Using the Qualed Model, *Education + Training*, Vol. 35 No. 2.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000000298>
- Miranda, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 608-627.  
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>

- Mushtaq, I., y Khan, N. (2012). Factors affecting students' academic performance. *Global journal of management and business research*, 12(9), 17-22. [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume12/3-Factors-Affecting-Students-Academic.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/3-Factors-Affecting-Students-Academic.pdf)
- Namakforoosh, N. (2000). *Metodología de la investigación*. Limusa. [https://books.google.com.co/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0](https://books.google.com.co/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0)
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Peralta, P., Stefanell, C., Cervantes, V., y Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11, 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Rigotti, S., y Pitt, L. (1992). SERVQUAL as a measuring instrument for service provider gaps in business schools. *Management Research News*, 15(3), 9–17. <https://doi.org/10.1108/eb028197>
- Potluri, R. M., Angati, S., y Narayana, S. (2016). A structural compendium on service quality and customer satisfaction: A survey of banks in India. *Journal of transnational management*, 21(1), 12–28. <https://doi.org/10.1080/15475778.2016.1120612>

- Ramírez , A., y Polack , A. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la ciencia*, 10(19), 191–208.  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.5>
- Rondon, A., y Ronald, W. (2021). *Relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la facultad de economía bajo el convenio UNSA - CAF, Arequipa, 2021*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13789>
- Santos, Z., y Enrique, L. (2018). *Relación Entre Estilos De Pensamiento, Nivel De Satisfacción Y Rendimiento Académico De Los Estudiantes Ingresantes A LA UNC, Año Académico 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2137>
- Ubilla, F. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima–Perú. San Marcos EIRL, Editor.  
<https://books.google.com.pe/books/VALDERRAMA>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 202

**AUTOR:** Poblete Zegarra, Grimilda (0000-0003-4251-8150)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable 1		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>P. General</b> ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?  <b>P. Específicos</b> <b>PE1.</b> ¿Cuál es la influencia de la	<b>O. General</b> Determinar la influencia de la calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022  <b>O. Específicos</b> <b>OE1</b> Determinar la influencia de la fiabilidad en el	<b>H. General</b> La calidad de servicio influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022  <b>H. Específicas</b> <b>HE1</b> La fiabilidad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en	Fiabilidad	-Cumplen con lo prometido -Sincero interés por resolver problemas -Realizar bien el servicio -Concluyen el servicio - No comete errores	1-5
			Seguridad	-Comportamiento confiable -Clientes seguros -Empleados amables	6-10

<p>fiabilidad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE2</b> ¿Cuál es la influencia de la seguridad en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles</p>	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>OE2</b> Determinar la influencia de la seguridad en el</p>	<p>una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>HE2</b> La seguridad influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p>		-Empleados con conocimiento confiable		
	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>OE2</b> Determinar la influencia de la seguridad en el</p>	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>HE3</b> Los elementos tangibles influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.</p>	Elementos tangibles	-Equipos modernos -Instalaciones atractivas -Empleados pulcros -Elementos atractivos.	11-15	
	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles</p>	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>OE3</b> Determinar la influencia de los elementos tangibles en el rendimiento académico en estudiantes de sexto</p>	<p>una Institución Educativa de Cusco, 2022.</p> <p><b>HE4</b> La capacidad de respuesta influye significativamente en el rendimiento académico</p>	Capacidad de respuesta	-Comunicación adecuada -Servicio rápido -Disposición a ayudar -Empleados nunca están demasiado ocupados.	16-19
	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles</p>	<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p> <p><b>OE3</b> Determinar la influencia de los elementos tangibles en el rendimiento académico en estudiantes de sexto</p>	<p>una Institución Educativa de Cusco, 2022.</p> <p><b>HE4</b> La capacidad de respuesta influye significativamente en el rendimiento académico</p>	Empatía	-Atención individualizada -Horarios adecuados -Atención personalizada	20-25

<p>en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE4</b> ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p> <p><b>PE5</b> ¿Cuál es la influencia de la empatía en el</p>	<p>grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco 2022.</p> <p><b>OE4</b> Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco 2022.</p> <p><b>OE5</b> Determinar la influencia la empatía en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución</p>	<p>en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022.</p> <p><b>HE5</b> La empatía influye significativamente en el rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022</p>		-Preocupación por los clientes -Comprenden necesidad de clientes	
			<b>Variable 2</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
			Matemática	Calificación obtenida en el área	26
			Comunicación	Calificación obtenida en el área	27
			Personal Social	Calificación obtenida en el área	28
Ciencia y Tecnología	Calificación obtenida en el área	29			

<p>rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 2022?</p>	<p>Educativa de Cusco 2022.</p>				
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>	<p><b>Población y Muestra:</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>	<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>		
<p>Tipo: Aplicada  Diseño: No experimental  Nivel: Correlacional  Enfoque: Cuantitativo  Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 150 estudiantes  Muestra: 109 estudiantes</p>	<p><b>Técnicas:</b>  Encuesta y análisis documental  <b>Instrumentos:</b>  Cuestionario y ficha de recolección de datos.</p>	<p>Prueba de normalidad Kolmogorov, prueba de correlación Rho de Spearman.</p>		



## ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**TITULO:** Calidad de servicio y rendimiento académico en estudiantes de sexto grado del nivel primaria en una Institución Educativa de Cusco, 202

**AUTOR:** Poblete Zegarra, Grimilda (0000-0003-4251-8150)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad es un concepto subjetivo de un servicio brindado o producto ofrecido el cual deba cumplir ciertas características los cuales satisfagan a las demandas de los clientes de manera que se cumpla las exigencias e	La variable calidad de servicio se va a operacionalizar en cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. (Ubila et al., 2019)	<b>Fiabilidad</b>	Cumplen con lo prometido	1-5
				Interés por resolver problemas	
				Realizar bien el servicio	
				Concluir el servicio	
				No cometer errores	
			<b>Seguridad</b>	Comportamiento confiable	6-10
				Clientes seguros	
				Empleados amables	
				Empleados con conocimiento	
	Equipos modernos	11-15			

	intereses de estos. (Ubila et al., 2019)		<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones atractivas Empleados pulcros Elementos materiales atractivos	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Comunicación adecuada Servicio rápido Disposición de ayudar Empleados desocupados	16-19
			<b>Empatía</b>	Atención individualizada Horarios adecuados Atención personalizada Preocupación por los clientes Comprenden necesidad	20-25
<b>RENDIMIENTO ACADEMICO</b>	El rendimiento académico se delimita como el éxito que los estudiantes alcanzan durante	El rendimiento académico se midió mediante la encuesta propuesta cuyos resultados son logro	<b>Matemática</b>	Logro destacado	26
				logro	
				En proceso	
				En inicio	
			<b>Comunicación</b>	Logro destacado	27
				logro	
En proceso					

	su formación estudiantil (Hinojo, 2019).	destacado, logro, en proceso y en inicio aplicado a los estudiantes (Hinojo, 2019).		En inicio	28
			<b>Personal Social</b>	Logro destacado	
				logro	
				En proceso	
				En inicio	
			<b>Ciencia y Ambiente</b>	Logro destacado	29
				Logro	
				En proceso	
En inicio					

**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CALIDAD DE SERVICIO Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE SEXTO GRADO DEL NIVEL PRIMARIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CUSCO, 2022**

INSTRUCCIONES: Estimado(a) estudiante, deseo conocer la calidad de servicio que ofrece la Institución Educativa para lo cual te pido responder de manera objetiva según tu experiencia a las siguientes preguntas, el presente cuestionario es anónimo y la información será confidencial, marca con una (X) la alternativa que elijas.

**VALORACION:**

<b>5:MUY BUENO</b>	<b>4:BUENO</b>	<b>3:REGULAR</b>	<b>2:DEFICIENTE</b>	<b>1:MUY DEFICIENTE</b>
--------------------	----------------	------------------	---------------------	-------------------------

<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Se cumple con las actividades programadas en la Institución Educativa?					
<b>2</b>	¿Cuándo hay problemas (peleas, problemas familiares, inconvenientes para realizar tareas), los profesores y personal administrativo les ayudan?					
<b>3</b>	¿El personal de la Institución Educativa es puntual?					
<b>4</b>	¿Están contentos con el servicio que les da la Institución Educativa?					
<b>5</b>	¿Se quejarían del servicio de la Institución Educativa?					
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>						
<b>6</b>	¿Confían en el personal de la Institución Educativa?					
<b>7</b>	¿Están satisfechos con la enseñanza de la Institución Educativa?					
<b>8</b>	¿Recomendarían los servicios de la Institución Educativa?					
<b>9</b>	¿El personal de la Institución Educativa es amable ?					
<b>10</b>	¿Los docentes de la Institución Educativa tienen los conocimientos necesarios para responder cuando preguntan?					
<b>DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>11</b>	¿Los equipos (mobiliario, equipos de computación, equipo audiovisual) de la Institución son nuevos?					

12	¿Los equipos (mobiliario, equipos de computación, equipo audiovisual) de la Institución Educativa se usan?				
13	¿La infraestructura de la Institución (salones, cancha, baños, laboratorio) están en buen estado?				
14	¿La presentación del personal de la Institución Educativa es adecuada?				
15	¿Los materiales de la Institución Educativa (fichas, libros) les llaman la atención?				
<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
16	¿Se les da a conocer la calendarización del año escolar de la Institución Educativa?				
17	¿Los problemas que hay en la institución Educativa se resuelven en un tiempo rápido?				
18	¿Están contentos con la solución de los problemas en la Institución Educativa?				
19	¿El personal de la Institución Educativa siempre ayuda cuando lo necesitan?				
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>					
20	¿La Institución Educativa tiene horarios para realizar actividades que sean convenientes para todos?				
21	¿Los docentes y directivos les brindan atención personal cuando lo necesitan?				
22	¿Los docentes de la Institución Educativa tienen el interés de enseñar?				
23	¿El personal administrativo tiene el interés por atender a los estudiantes?				
24	¿Los profesores entienden lo que necesitan los estudiantes?				
25	¿El personal administrativo de la institución Educativa entiende lo que necesitan?				

### RENDIMIENTO ACADEMICO:

Escribir el logro académico del estudiante según corresponda

### VALORACION

AD:LOGRO DESTACADO	A:LOGRO	B: EN PROCESO	C: EN INICIO
--------------------	---------	---------------	--------------

<b>MATEMATICA:</b>	
<b>COMUNICACIÓN:</b>	
<b>PERSONAL SOCIAL:</b>	
<b>CIENCIA Y TECNOLOGIA:</b>	

## ANEXO 4: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 1



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

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

**Apellidos y Nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre        DNI: 18855955**

**Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación**

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

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

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

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

**14 de junio del 2022**

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## ANEXO 5: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 1



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

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

**Apellidos y Nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre      DNI: 18855955**

**Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación**

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

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

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

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

**14 de junio del 2022**

**Firma del Experto Informante.  
Especialidad**

## ANEXO 6: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 2



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

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg: Gladys Mendoza Masías            DNI: 25317270

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

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

17 de junio, del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## ANEXO 7: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 2



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

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg: Gladys Mendoza Masías        DNI: 25317270

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

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

17 de junio ,del 2022

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION  
CUSCO  
Mg. Gladys Mendoza Masías  
DNI 25317270 - DIRECTORA

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 8: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 3



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

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg: Edith Huallpa Montufar        DNI: 44825807

Especialidad del validador: Magister en Psicología Educativa

<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

18 de 06 del 2022

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 9: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS 3



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

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

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg: Edith Hualpa Montufar      DNI: 44825807

Especialidad del validador: Magister en Psicología Educativa

<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

18 de 06 del 2022

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 10: CARTA DE PRESENTACION

Lima, 20 de junio de 2022

**Carta P. 0877-2022-UCV-EPG-SP**

Profesor  
Juan Carlos Rivera Villanueva  
Director  
Institución Educativa N 51003 - Rosario

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a **POBLETE ZEGARRA GRIMILDA**; identificado(a) con DNI/CE N° 23817260 y código de matrícula N° 7000499757; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### **CALIDAD DE SERVICIO Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE SEXTO GRADO DEL NIVEL PRIMARIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CUSCO, 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

# ANEXO 11: CARTA DE ACEPTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 20 de junio de 2022

**Carta P. 0877-2022-UCV-EPG-SP**

Profesor  
Juan Carlos Rivera Villanueva  
Director  
Institución Educativa N 51003 - Rosario

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **POBLETE ZEGARRA GRIMILDA**; identificado(a) con DNI/CE N° 23817260 y código de matrícula N° 7000499757; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE SEXTO GRADO DEL NIVEL PRIMARIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CUSCO, 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

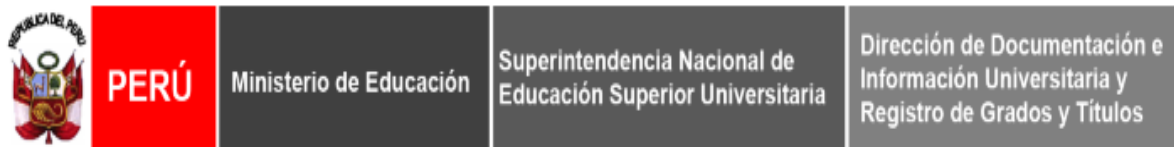


Prof. Juan Carlos Rivera Villanueva  
DIRECTOR

*Autorizado*  
C-22-06-22



## ANEXO 12: VALIDACION DE SUNEDU



### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDOZA MASIAS, GLADYS DNI 25317270	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 21/12/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MENDOZA MASIAS, GLADYS DNI 25317270	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUALLPA MONTUFAR, EDITH DNI 44825807	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 10/08/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
HUALLPA MONTUFAR, EDITH DNI 44825807	<b>MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 29/04/2017 Fecha egreso: 11/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA</b> Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>INGENIERO ADMINISTRATIVO</b> Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



## ANEXO 13: TABLAS DE ALFA DE CONBRACH

**Tabla 1**

*Prueba de Confiabilidad de Variable Independiente Calidad de Servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	25

**Tabla 2**

*Prueba de Confiabilidad de Variable Dependiente Rendimiento Académico*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	4

**ANEXO 14: RENDIMIENTO ACADEMICO SEGÚN NIVELES DE LOGRO DE  
ESTUDIANTES DE 6TO GRADO DE EDUCACION PRIMARIA**

ESTUDIANTES	MATEMATICA	COMUNICACIÓN	PERSONAL SOCIAL	CIENCIA Y TECNOLOGIA
1	B	A	AD	A
2	B	B	A	A
3	B	B	C	C
4	B	A	B	C
5	B	B	B	A
6	A	A	A	A
7	B	B	B	B
8	AD	A	B	AD
9	B	B	A	A
10	C	B	C	B
11	B	B	A	A
12	A	A	B	B
13	B	B	A	A
14	C	C	B	B
15	A	B	A	A
16	A	A	A	A
17	AD	AD	AD	AD
18	B	B	A	A
19	B	B	B	B
20	AD	AD	A	A
21	B	A	A	A
22	B	B	B	B
23	A	A	A	A
24	B	B	A	A
25	AD	AD	A	A
26	A	A	A	A
27	AD	AD	A	A
28	B	A	C	A
29	B	B	C	A
30	B	B	A	A
31	A	B	A	A
32	B	A	A	A
33	A	A	A	A
34	B	B	A	A
35	A	A	A	A

36	A	A	A	A
37	B	B	A	A
38	B	C	A	B
39	A	A	AD	AD
40	A	A	A	A
41	B	A	AD	AD
42	A	AD	A	A
43	B	A	A	A
44	B	A	A	A
45	A	AD	AD	AD
46	A	AD	A	AD
47	AD	AD	AD	AD
48	AD	A	AD	A
49	A	A	A	A
50	B	C	C	A
51	A	AD	A	A
52	B	A	A	A
53	A	B	A	A
54	A	A	A	A
55	AD	AD	AD	AD
56	AD	A	A	A
57	AD	AD	AD	AD
58	B	B	B	B
59	B	A	A	B
60	C	C	B	B
61	A	A	AD	A
62	A	AD	A	A
63	A	B	A	B
64	B	C	B	A
65	A	A	A	B
66	B	C	A	C
67	A	AD	AD	A
68	B	B	A	A
69	B	B	B	B
70	A	A	A	A
71	B	B	A	B
72	A	AD	AD	A
73	B	A	A	B
74	B	B	B	B
75	B	B	A	B

76	B	B	B	B
77	B	B	B	B
78	B	B	B	B
79	B	A	A	B
80	B	B	AD	B
81	B	B	B	B
82	A	A	B	B
83	B	A	A	A
84	B	C	C	A
85	A	AD	A	A
86	C	B	B	B
87	B	A	A	A
88	A	A	A	AD
89	A	B	A	C
90	AD	AD	A	A
91	B	B	B	B
92	A	AD	A	AD
93	A	A	AD	A
94	AD	A	AD	AD
95	A	B	A	A
96	B	A	A	A
97	A	A	A	A
98	A	A	A	A
99	A	A	A	A
100	A	AD	A	B
101	A	A	AD	A
102	B	B	B	B
103	B	B	A	A
104	A	A	A	A
105	B	C	C	A
106	B	A	A	A
107	A	A	B	A
108	C	C	B	B
109	B	B	A	A