



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una  
unidad educativa de Guayaquil, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**AUTORA:**

Núñez Coello, Diana Pilar ([orcid.org/0000-0002-5874-8279](https://orcid.org/0000-0002-5874-8279))

**ASESOR:**

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-4402-523X](https://orcid.org/0000-0002-4402-523X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

PIURA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi mamá por estar presente en todo momento de mi vida apoyándome y creer en mí. A mi padre por la fortaleza que inculcó en mí. A mi hijo por ser mi apoyo incondicional día a día y a Dios sobre todo por el camino que ha forjado en mí para alcanzar la meta deseada.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiarme en el proceso de vida y no soltar mi mano cuando más lo necesite. A mis maestros de la UCV por la enseñanza impartida. A mi tutor, Dr. Carlos Luque por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, su dedicación y paciencia, a mi familia y amigos. ¡Muchas gracias!

## Índice de contenido

Pág.	
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Población .....	19
Tabla 2 Nivel de servicios académicos.....	23
Tabla 3 Nivel de satisfacción del cliente interno .....	24
Tabla 4 Pruebas de normalidad .....	25
Tabla 5 Relación servicios académicos y satisfacción del cliente interno.....	26
Tabla 6 Relación calidad estructural y satisfacción del cliente interno.....	27
Tabla 7 Relación calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno .	28
Tabla 8 Relación calidad de servicio y satisfacción del cliente interno .....	29
Tabla 9 Relación calidad de gestión y satisfacción del cliente interno .....	30

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de Nivel de servicios académicos.....	110
Figura 2 Nivel de satisfacción del cliente interno.....	110

## Resumen

La investigación inició con el objetivo general sobre determinar la relación entre servicios académicos y satisfacción del cliente en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; el método empleado fue cuantitativo tipo básica, utilizándose el diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional; se emplearon instrumentos ordinales que midieron los servicios académicos y la satisfacción del cliente interno en una institución educativa bajo la técnica de la encuesta; la población se conformó por 88 estudiantes del 2do y 3er año de bachillerato; encontrándose como resultado que, el 35.2% de los estudiantes encuestados presentan niveles bajos en relación a los servicios académicos, asimismo, se percibe un 47.7% de nivel medio, y, el 17.0% de los estudiantes presentan niveles altos correspondientes a los servicios académicos; por otra parte, el 77.3 % de los estudiantes encuestados perciben un nivel medio en relación a la satisfacción, asimismo, un 20.5% demuestran niveles bajos. Se concluyó que, existe relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno debido a los puntajes de significancia (0,00) rechazándose la hipótesis nula, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .598.

Palabras clave: Satisfacción, estudiantes, cliente, servicios académicos.

## **Abstract**

The research began with the general objective of determining the relationship between academic services and customer satisfaction in an educational unit in Guayaquil, 2022; the method used was quantitative basic type, using the non-experimental cross-sectional design and correlational scope; ordinal instruments were used that measured academic services and internal customer satisfaction in an educational institution under the survey technique; the population was made up of 88 students from the 2nd and 3rd year of high school; Finding as a result that 35.2% of the students surveyed present low levels in relation to academic services, similarly, 47.7% are perceived as medium level, and 17.0% of students present high levels corresponding to academic services; On the other hand, 77.3% of the students surveyed perceive a medium level in relation to satisfaction, showing 20.5% demonstrating low levels. It was concluded that there is a relationship between structural quality and internal customer satisfaction due to the significance scores (0.00) rejecting the null hypothesis, presenting a positive/medium confirmation, this is because the Rho Spearman score is .598.

Keywords: Satisfaction, students, client, academic services.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la competitividad entre instituciones ha estado en un incremento significativo que deben priorizar de manera sustancial en el bienestar académico de los estudiantes, atraer a los nuevos y retener a los alumnos ya existentes, esto se ha transformado en un objetivo sumamente importante por parte de las instituciones educativas, es por esto que, Núñez et al. (2021) sostienen la importancia de generar estrategias para poder ofrecer los servicios académicos de manera más efectiva a los estudiantes que generen una relación mucho mayor que las otras instituciones dentro del mercado educativo.

Desde el punto de vista de, Haverila et al. (2021) manifiestan que desde el contexto educativo canadiense se ha reportado un porcentaje elevado con un 38% de insatisfacción por parte de los estudiantes, en relación a la mala calidad de los servicios académicos que se brindan en diversas universidades de la región, no existe una preocupación sistematizada en generar estrategias que permitan atraer y mantener satisfechos a los alumnos, por otra parte, Negricea et al. (2018) en Rumania sostienen la baja implementación de estrategias orientadas a implementar servicios óptimos a los estudiantes no permite generar una satisfacción sostenida ya que el 47.6% de estudiantes se encuentran disconformes con los diversos servicios académicos que son brindados en las diversas instituciones educativas, asimismo, Sutherland, et al. (2019) indican la deficiencia en la generación de ventajas competitivas en relación a los servicios académicos que son ofrecidos en una institución norteamericana donde solo el 50% se encuentra de acuerdo con el servicio académico, no encontrando la manera eficaz y creativa de atraer, mantener y fomentar relaciones sólidas con los estudiantes.

Por otra parte, Santos et al. (2020) describen que en el contexto portugués, se ha resistido hacia una transformación en relación a las políticas de admisión y retención, lo que ha generado una disminución en la demanda de estudiantes de hasta un 25% en instituciones públicas, como también la insatisfacción de los mismos, complementan que es muy importante que los alumnos se desenvuelvan de manera

satisfactoria con los diferentes servicios académicos que se brinda, con la finalidad que el prestigio de las instituciones sea de mucho alcance en el mercado como el desarrollo de una competitividad con el resto de instituciones, asimismo, Tomas y Muronga, (2022) sostienen que en las instituciones africanas no se percibe como criterio de éxito la satisfacción de los estudiantes, esto es por la falta de acreditación de los servicios académicos, generando un gran desbalance de competencia y satisfacción hacia los estudiantes.

Desde la perspectiva de, Barrios, López y López (2022) sostienen que la satisfacción de los estudiantes es un indicador que en el contexto de las universidades españolas no se ha logrado profundizar de una manera adecuada, las diferentes incoherencias en las planificaciones institucionales ha generado que no se brinden servicios académicos que permitan abastecer con las diversas necesidades que los alumnos manifiestan en esta actualidad de bastante competitividad, asimismo, Wiranto y Slameto (2021) abarcan desde el contexto educativo en indonesia, las deficiencias en optimizar la efectividad de los servicios académicos por parte de las directivas institucionales, no permitiendo de esta manera experiencias satisfactorias por parte de los estudiantes que sienten que no están siendo tomados en cuenta sus necesidades, repercutiendo de manera negativa el prestigio y la imagen de la institución.

Según, Munger et al. (2022) sostienen que el 57% de los estudiantes de las universidades en la región de Utah, se encuentran insatisfechos con los servicios académicos que la institución les brinda, esto debido a que, no existen estrategias de marketing apropiados que faciliten un interés oportuno y una planificación basado en los diferentes requerimientos que la demanda educativa presenta, esto se encuentra complementado con lo que manifiestan, Heredia et al. (2020) en donde indican la importancia de preservar una armonía en los estudiantes en relación a los servicios académicos que son ofrecidos en las diversas instituciones educativas, esto se fundamenta que mientras los servicios académicos se encuentren planificados y sean otorgados de manera eficiente, esto repercutirá de una manera positiva en la

percepción que manifiestan los alumnos, generando satisfacción y el éxito en el alcance de sus objetivos.

En el contexto nacional se pudieron determinar problemas relacionados al inadecuada gestión del servicio educativo y la insatisfacción que esto conlleva, como es el caso de la unidad educativa particular de Guayaquil, presentando la ausencia de personal para el dictado de las clases, carencia de herramientas y recursos que faciliten un mayor entendimiento y aprendizaje, carencia de estrategias de enseñanza para mejorar los conocimientos del estudiante, plan institucional desfasado, procesos largos y tediosos de matrículas, procesos repetitivos, etc., teniendo como consecuencia la insatisfacción que contrae el alumnado sobre el servicio que recibe; formulándose el problema ¿Qué relación existe entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad didáctica -pedagógica y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022?

La autora fundamenta su estudio de manera teórica debido a que analizó e interpreto los conceptos, teorías y definición de los servicios académicos y la satisfacción del cliente interno, para poder incrementar el conocimiento para futuros estudios; se justifica de manera práctica debido a que se busca fortalecer el conocimiento de la relación de dos variables importantes que se experimentan en los servicios académicos de las instituciones educativas; tiene justificación metodológica debido a que se emplea una metodología básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con el propósito de validar las hipótesis planteadas, que pueden ser aplicadas a entornos similares.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil,

2022; los objetivos específicos: Establecer la relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; precisar la relación entre calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; evaluar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; conocer la relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

La hipótesis planteada fue:  $H_i$ : Existe relación entre los servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022. Hipótesis específicas:  $H_1$ : Existe relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022  $H_2$ : Existe relación entre calidad didáctica -pedagógica y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022  $H_3$ : Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022  $H_4$ : Existe relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se inicia el capítulo con el estudio de antecedentes en los planos internacionales y nacionales, por lo cual, en Perú, Rodríguez (2020) en su estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes; el cual tuvo por objetivo conocer la relación entre las variables; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue correlacional; la población que se encuestó fueron 137 alumnos. El resultado fue que, el 89% señalaron que es mala o inadecuada la calidad del servicio que se ofrece en la entidad educativa, seguidamente del 11% que señalan es regular, respecto a la satisfacción se encontró un porcentaje similar debido a que el 57% señalaron su insatisfacción y un 43% su satisfacción en un rango medio. Se concluye aceptar la hipótesis general y específicas debido a que la significancia fue  $< 0.05$ , con una correlación de Rho de 0.803, lo cual significa que, mientras se ofrezca un servicio de calidad mayor será la satisfacción del estudiante.

En Perú, Astete (2018) en su estudio acerca de la calidad de servicio educacional y satisfacción de estudiantes; el cual tuvo por objetivo conocer la relación entre las variables; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue correlacional; la población que se encuestó fueron 282 alumnos. El resultado fue que, el 34% señalaron que es muy buena y adecuada la calidad del servicio que se ofrece en la entidad educativa, seguidamente del 26% que señalan es mala; respecto a la satisfacción se encontró un porcentaje similar debido a que el 62% señalaron encontrarse satisfechos con el servicio estudiantil y un 30% señalaron un bajo nivel de satisfacción. Se concluye aceptar la hipótesis general y específicas debido a que la significancia fue  $< 0.05$ , con una relación de Kendal de 0.574, significando que con un servicio de calidad mayor será la satisfacción del estudiante.

En Perú, Arcos (2018) en su estudio acerca de la satisfacción de estudiantes; el cual tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de unidades educativas de Sapallanga; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental; la población que se encuestó fueron 99 alumnos. El resultado fue que, el 13% señalaron estar muy insatisfechos con el servicio que se ofrece en la entidad educativa, seguidamente del 33% que señalan

insatisfacción y un 34% regularmente satisfechos. Se puede concluir que más del 80% de encuestados señalan su total insatisfacción con las instituciones educativas debido a que no cumplen con las expectativas del estudiante, por ello, se requieren de acciones inmediatas para poder ofrecer una enseñanza de calidad.

A nivel nacional, en Cuenca, Orellana y Palma (2018) en su estudio acerca de la satisfacción de estudiantes universitarios; tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes universitarios de Cuenca; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental; la población que se encuestó fueron 270 alumnos. El resultado fue que, el 49.1% señalaron que los servicios respecto a la materia de enfermería básica son importantes, el 46.8% señalaron su conformidad con la asignatura de enfermería clínico, etc. Se puede concluir que la mayoría de estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios otorgados por la universidad debido a que cumplen con los requisitos y expectativas que desean, siendo un factor relevante para la fidelización con la institución y el aprendizaje significativo.

En Quito, Núñez et al. (2021) en su estudio acerca de la satisfacción de estudiantes en educación superior; tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes en la educación superior; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental; la población que se encuestó fueron 60 alumnos. El resultado fue que, el 62% de estudiantes se encuentra de acuerdo con los ambientes educativos, seguidamente el 17% se encuentra de acuerdo con la calidad administrativa, asimismo, existen niveles regulares de satisfacción con el docente con 22%, entre otros. Se puede concluir que la satisfacción de los estudiantes se encuentra desde el aspecto físico hasta el servicio otorgado por el personal administrativo, por ello, es importante la planificación a nivel institucional para ofrecer servicios innovadores y de calidad a los alumnos con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

En Quito, Pilicita (2019) en su estudio acerca de la satisfacción de estudiantes universitarios; tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes universitarios de Quito; el método empleado se basó en el tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental; la población que se encuestó

fueron 266 alumnos. El resultado fue que, el 30% de estudiantes se encontraron en desacuerdo con las instalaciones deportivas, del mismo modo el 40% se encontraron en desacuerdo con las instalaciones de biblioteca, por otra parte, el 30% se encontraron en desacuerdo con los espacios de descanso y estudio respectivamente, etc. Se puede concluir que más de la mitad de estudiantes señalaron su insatisfacción con el servicio otorgado por la entidad educativa debido a que los diversos ambientes de infraestructura no cumplen con sus expectativas.

Estudiando la variable servicios académicos, según, Michuy et al. (2021) definen a los servicios académicos como una serie de acciones que son ejecutadas con la finalidad de desarrollar la atención de los diversos requerimientos sociales en relación al concurso de la comunidad académica que son atribuidas a los diferentes encargados pedagógicos.

Se consideró la teoría de los componentes de Rust & Oliver (1994) quienes establecen que la percepción sobre el nivel de calidad no está sujeta con el servicio; no obstante, la satisfacción se basa netamente en la experiencia vivida, delimitando así al servicio en 3: el servicio y cualidades, ambiente de los servicios y los servicios entregados. El primero hace referencia al diseño de servicio que se entrega, abarcando cada característica específica y el objetivo de servicio. El ambiente de los servicios se divide en lo intrínseco como es la cultura organizacional y filosofía al momento de ofertar el servicio, y lo extrínseco hace referencia a los ambientes físicos.

Por otra parte, Contreras et al. (2019) sostienen que los servicios académicos se refieren a los diferentes programas educativos que una institución ofrece hacia los estudiantes de manera equitativa e inclusiva con la finalidad de brindar un mejor desarrollo profesional por medio de certificados de calidad.

Asimismo, García et al. (2018) manifiestan que los servicios académicos se encuentran relacionados con la intangibilidad, debido a que son inmateriales, no se pueden percibir por el tacto, sujetar, y tampoco realizar una manipulación por el usuario, a diferencia de aquellos bienes en las cuales se manifiesta una referencia material. Los procesos de enseñanza/aprendizaje en general son intangibles como la mayor parte de los servicios académicos, los servicios académicos se pueden percibir únicamente por sus resultados.

Según, Ciobanu (2018) el termino servicios académicos se emplea con la intención de describir las divisiones o áreas encargadas de ofrecer servicios y apoyo a los diferentes estudiantes de una institución de educación superior, asimismo, desarrolla un principal objetivo en la cual es brindar el aseguramiento y el crecimiento de los estudiantes en su experiencia académica.

Por otra parte, Noaman y Ahmed (2018) los servicios académicos en la educación tuvo su origen en la educación y en las universidades atenienses, sin embargo, en el contexto de la educación moderna, se desarrolla fundamentalmente este concepto en las universidades norteamericanas, por otra parte, la clasificación de los servicios académicos en todo el mundo se encuentran definidas de manera sistémica, sin embargo, en otras partes, este concepto se encuentra sumamente sumergido en la incapacidad (Yahuarcani et al., 2021).

Desde la perspectiva de Chan et al. (2019) en relación al contexto educativo, manifiestan que los servicios académicos son percibidos en la comunidad educativa como componentes de suma importancia para el adecuado desenvolvimiento de los procesos educativos en las instituciones superiores, debido a que un correcto uso de los servicios académicos contribuye a la efectividad del ejercicio pedagógico y un desempeño académico satisfactorio.

Conforme lo indica, McCabe (2018) los servicios académicos son esenciales en los procesos educativos en las universidades, debido a que a un deficiente desarrollo de los mismos permitirá que los estudiantes que no manifiestan una adecuada formación académica, emocional y social son más propensos en abandonar sus estudios. Según, Rodríguez (2020) afirma que, entre los servicios académicos disponibles se encuentran aquellos que puedan satisfacer las diversas necesidades académicas de los estudiantes en un contexto favorable para su desempeño y satisfacción personal y como también la diferencia competitiva sobre otras instituciones en el mercado.

Por otra parte, De Jager y Gbadamosi (2018) los servicios académicos en las instituciones, en su mayor parte pueden abarcar los programas de becas de profesores y estudiantes por medio de un contexto de equidad, el programa para el crecimiento profesional de los docentes por medio de procesos educativos certificados internacionalmente.

Conforme lo indica, Patrón (2021) indican que los servicios académicos son considerados con las diferentes actividades o departamentos en las cuales desarrollan la atención de las demandas y necesidades de los estudiantes en específico en relación a la comunidad académica, se tienen en cuenta los servicios de consultorías, asesorías, interventorías, evaluación de programas y políticas.

Según, Núñez et al. (2021) sostienen que la implementación de adecuados servicios académicos dentro de las instituciones educativas facilitará el alcance oportuno del bienestar de los estudiantes, incrementando de esta manera sus perspectivas en relación a la institución, mejorando su desarrollo profesional y destacándose de esta manera entre la competencia académica.

Conforme lo que indica, Santos et al. (2020) manifiestan que las unidades educativas han definido políticas relacionadas al desarrollo de los servicios académicos de calidad y que a través de ellas se puedan satisfacer las diferentes necesidades y requerimientos que los estudiantes manifiestan en el desenvolvimiento de sus actividades académicas sin ser afectados emocional, profesional y académicamente, que a su vez genere una diferencia significativa en la competitividad en el contexto educativo con las otras organizaciones del mercado.

Para Senlle & Gutierrez (2005) mencionan que los servicios académicos se encuentran ligados a la eficacia y al cumplimiento de los diferentes requerimientos estudiantiles ofertando un servicio óptimo, asimismo, afirman que el servicio educativo es consecuencia de las adecuadas actividades desarrollada de manera indirecta o directa por todos los actores académicos. Se tiene en consideración la importancia de un adecuado inadecuado conocimiento de las necesidades de los estudiantes puede perjudicar en el bienestar futuro de los mismos y generar una pérdida para el desarrollo profesional de los estudiantes, familiares y para el contexto social.

Según Senlle y Gutierrez (2005) existen dimensiones que engloban a los servicios académicos como es la dimensión 1, calidad estructural, haciendo referencia al factor físico y técnico, como factores físicos se pueden entender a la infraestructura de los edificios, iluminación de aulas, ventilaciones apropiadas, mobiliario ergonómico, medidas de seguridad, etc.; como factores técnicos se encuentra el programa específico para cada área académica, profesionales docentes titulados y con

especializaciones, materiales didácticos empleados, tecnologías educativas (proyector, salas de videoconferencia, etc.)

Dimensión 2, Calidad didáctico pedagógico: El factor importante de esta dimensión se genera en la formación del docente y en los elementos metodológicos que utilice en sus procesos. Debido a que los individuos necesitan generar la capacidad de colaboración, trabajo en equipo, respeto mutuo, es importante que la enseñanza se realice empleando dinámicas grupales y técnicas interactivas en donde todos los maestros deben emplear y conocer perfectamente. Desarrollar un trabajo dentro de los salones bajo una perspectiva relacionada al desarrollo social y humano, teniendo en consideración de la Reingeniería humana, trasladándolo hacia la práctica como manera habitual de trabajo con la finalidad que se logren resultados de muy buena calidad. En el momento que se emplea un sistema de calidad, los estudiantes se comprometen bajo procesos evaluativos y feed-back constantes que les facilita hacia un crecimiento, superación, integración de conocimientos y comportamientos como manera de desarrollo, siendo lo contrario a aquellas evaluaciones que significan solamente dificultad para los estudiantes, generando a que no progresen, no terminen sus estudios.

Dimensión 3, calidad en el servicio: Se tiene en consideración que el servicio interno se encuentra asociada a la relación que se manifiesta entre los individuos que están involucrados dentro de la institución educativa. Son considerados como usuarios que dependen de otros y proveedores de servicios externos. Para que se manifieste un servicio final de calidad hacia el cliente, es importante que el servicio interno se encuentre sin errores.

Dentro de las características del servicio interno se encuentra: Los procesos de proveedor-cliente, las informaciones exactas, el servicio hacia los docentes, brindar los servicios correspondientes conforme a las necesidades del cliente, la medición del entorno interno personal, la medición del entorno de los servicios y aprobación del docente-estudiante, brindar adecuada instrucción para el desempeño diario, involucrando todas aquellas metodologías que facilitan mecanismos para las convivencias óptimas, proporcionar el crecimiento individual y la adjudicación de habilidades las relaciones sociales.

El factor externo del servicio académico se basa en suministrar a la comunidad social, personas óptimas para la integración con el grado de conocimiento, actitudes y aptitudes adecuados. Tener en consideración lo cambiante que se encuentra la sociedad actual, asociando de manera permanente la instrucción de las demandas del entorno social, promover las acciones colaborativas y trabajos en grupo. Realizar encuestas, comprender y medir los factores sociales del mercado de trabajo, alineando los programas para brindar mejores satisfacciones hacia los clientes sociales. Rendir colaboración con las instituciones, organismos y asociaciones cuyos objetivos se encuentra en la creación de trabajo, el desarrollo íntegro y el aseguramiento del bienestar de las personas y la conservación de una sociedad que se centre en el aseguramiento del futuro.

Dimensión 4, Calidad de gestión: La adecuada administración de una institución educativa se basa en que el director se encuentre entrenado lo suficientemente en relación a la administración y que desarrolle adecuadamente sus responsabilidades. Un director sostiene como principal objetivo el dirigir, asimismo, otro tipo de actividades alejadas de la dirección deben ser tomadas como complementarias y para eso es importante el entrenamiento. Al realizar la gestión adecuada es importante que se tengan en cuenta los factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad. Se debe tener en cuenta la fijación de objetivos, es importante que las instituciones fijen objetivos que permitirán la inclusión de medidas de mejoramiento. Se presentan las metas de índole técnico, relacionados al alcance de los resultados en los aspectos académicos, asimismo, se encuentran las metas humanas relacionadas al crecimiento de los individuos, rendimiento laboral y fortalecimiento de las acciones personales de manera armoniosa dentro de las organizaciones y con la sociedad.

Según, Álvarez (2021) define a la satisfacción de los clientes internos representándose a los estudiantes como el reflejo que estos pueden sentir en relación a la efectividad de los servicios académicos, y, por otro lado, resulta de mucha relevancia que estos manifiesten su satisfacción con los procesos pedagógicos, por medio de la comunicación con sus docentes y compañeros de sesión, como también con la

infraestructura, instalaciones y el equipamiento que emplea para su desarrollo académico.

Se consideró la teoría de la satisfacción de la cliente dada por Kotler citado por Ramírez (2020) el cual señala que la satisfacción del cliente se le considera como la percepción placentera o decepcionante que un individuo desarrolla al momento de realizar la comparativa de los desempeño o resultados observados en relación a los servicios ante sus expectativas. Por lo tanto, los estudiantes son tratados como clientes en las instituciones educativas, es desde tal punto de vista, que la satisfacción de los tales juegan un rol muy importante en el alcance de las metas institucionales, asimismo, se relacionan directamente con los factores físicos, pedagógicos y sociales (Haverila et al., 2021).

Según, Mireles y García (2022) manifiestan que la satisfacción como el conjunto de características que parten de modelos operativos a medida que se están desarrollando en cada actividad pedagógica, por otra parte, manifiestan que los estudiantes se encuentran satisfechos siempre y cuando se cumpla con lo siguiente: bienestar psicológico, laboral (docente) y servicio.

La satisfacción parte de la calidad, la cual nace de los miembros de las instituciones, teniendo en cuenta a los directivos, administrativos y los clientes, es por esto que se comprende que el alcance del bienestar y las demandas son el objetivo primordial de cada organización. Se tiene en cuenta que, los estudiantes son considerados como los clientes principales en la educación, las familias quedan en segundo lugar, y el contexto social en tercer lugar. El estudiante es receptor de intelectos que le pueden servir o no en su caminar en la vida, obtener un trabajo adecuado, formar una familia o instruir adecuadamente a sus hijos. La instrucción, capacitación y la constante actualización de los diversos actores académicos es fundamental para la excelencia educativa, es por esto que, las diversas organizaciones académicas tienen la responsabilidad de fomentar el buen rendimiento de sus docentes y de sus trabajadores por medio de capacitaciones constantes (Senlle & Gutierrez, 2005).

Por otra parte, Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) sostienen que es el bienestar que los estudiantes experimentan como consecuencia de las acciones que desarrolla la institución para realizar la atención de sus necesidades educativas, por otra parte, es

importante que se permitan fijar indicadores evaluativos relacionadas al bienestar estudiantil, debido a que la satisfacción de los alumnos optimiza de manera potencial el rendimiento de los mismos (Chamorro et al., 2022).

Según, Heredia et al. (2020) definen que las instituciones en la actualidad fijan su atención principal en la satisfacción de los estudiantes, debido a que de esa manera se permite conseguir la confianza por parte de ellos hacia la institución, de esta manera, mantener a los estudiantes satisfechos genera beneficios en el contexto de mercado y en el marketing educativo.

En relación a lo que indica, Surdez, Sandoval y Bocanegra (2018) sostienen que la satisfacción estudiantil se refiere a la motivación que ejercen los estudiantes en relación al sentimiento que perciben al momento que son cubiertas sus expectativas asociadas a lo académico, en consecuencia a las diversas acciones que desarrolla las instituciones educativas con la finalidad de brindar la atención a los diferentes requerimientos educativos de los mismos, asimismo, indican que los indicadores relacionados a la satisfacción son fundamentales debido a que, a través de estos se mejorarán los desempeños estudiantiles.

Desde la perspectiva de, Garay, Tejada y Romero (2017) indican que la satisfacción en los estudiantes se encuentra referido como el bienestar que los estudiantes experimentan en relación a los sentimientos que desarrollan al momento que sus necesidades académicas son cubiertas en consecuencia de las diversas acciones que implementan las instituciones educativas con la finalidad de brindar la atención de sus necesidades académicas.

Según, Alvarez (2021) manifiesta que la satisfacción relacionada a los estudiantes se encuentra referida a las percepciones que estos experimentan en relación a sus necesidades o requerimientos académicos en donde se percibe un sentimiento de que estas sean cubiertas, a través de las diferentes actividades que las instituciones educativas realizan con la finalidad de que se permita cubrir con las diferentes necesidades de los estudiantes, ayudando de esta manera a su desarrollo profesional. Por otra parte, Heredia et al. (2020) manifiestan que la satisfacción es considerada un factor importante en relación al desarrollo académico de los estudiantes, debido a que

por medio de estos indicadores se perciben datos fundamentales para preservar el bienestar de los estudiantes en el cumplimiento de los diversos objetivos personales e institucionales, asimismo, indican que se realiza la evaluación a través de las dimensiones, calidad de los objetivos y contenidos, calidad de las evaluaciones y didácticas y resguardos de los elementos formales.

Desde la perspectiva de, Letelier et al. (2021) señalan la medición adecuada de la satisfacción constituye un factor importante para los actores académicos, debido a que por medio de esta medición se está proveyendo un marco de referencia sobre los diversos factores y sub factores evaluados.

Según, Caliskan, Suzek, y Ozcan (2018) manifiestan que la satisfacción de los estudiantes en relación a los métodos, contenidos y principalmente a la comunicación pedagógica con el docente es parte del éxito en los procesos académicos y en relación al bienestar y desarrollo profesional de los estudiantes.

Desde la perspectiva de, Rossini et al. (2021) sostienen que el nivel de satisfacción estudiantil se manifiesta como un indicador que se considera como una medida de control de calidad de las diferentes acciones pedagógicas, por otra parte, lo determinan como un factor importante para alcanzar el éxito académico y lograr la preservación de los alumnos dentro de las instituciones académicas.

Conforme lo indican, Sutherland, Warwick y Anderson (2019) sostienen que realizar la medición de la satisfacción estudiantil de una forma sólida, adecuada y permanente, facilitaría a una adecuada toma de decisiones y con eso se aprovecharían las oportunidades de mejoramiento académico, asimismo, manifiestan que las acciones evaluativas de la satisfacción de los estudiantes debe realizarse de una manera constante, lo que ayudaría a incrementar la calidad del servicio educativo al identificar insatisfacciones e inconformidades.

Conforme al punto de vista de Maslow citado por Naranjo (2009) define que la satisfacción de los individuos se origina desde el alcance de un conjunto de requerimientos vitales, esto es denominado como satisfacción educativa, refiriéndose a la consecuencia que se manifiesta dentro de las expectativas de los estudiantes o la superación de los procesos evaluativos en relación al servicio, por lo tanto, si este

resultado se encuentra relacionado a lo que se espera o recibe, entonces se está hablando de satisfacción.

Dimensión 1, Necesidades fisiológicas: Se encuentran relacionadas a la persona como un ser biológico. Son los requerimientos básicos que son importantes para el desarrollo diario de la persona; estos necesitan satisfacer estos requerimientos para que de esta manera puedan desarrollarse diariamente, como lo son, el alimento, abrigo, descanso, etc. Desde la perspectiva de Cerna (2017) sostiene que las necesidades fisiológicas, son consideradas como las más importantes necesidades que deben ser satisfechas para que los estudiantes puedan desarrollar con éxito y completar sus estudios. Abarcar un acceso adecuado a materiales de apoyo, softwares compatibles, una óptima conexión a internet, son consideradas como algunos de los ejemplos de esta dimensión.

Dimensión 2, Necesidad de seguridad: Según Naranjo (2008) manifiestan que son aquellas relacionadas con las que conducen al individuo a librarse de complicaciones físicas, que le permiten lograr una estabilidad, organizar y estructurar su entorno, esto quiere decir, de preservar sus motivaciones. Desde el punto de vista de Cerna (2017) manifiesta que, sin seguridad, los alumnos se manifestaran confundidos, estresados y ansiosos de manera constante. Es por esto que se deben generar sentidos de pertinencia y familiaridad a los estudiantes para que se puedan adaptar y desarrollar correctamente.

Dimensión 3, Necesidades de pertenencia y relación, Según Naranjo (2009) sostiene que, los estudiantes como seres sociales, experimentan la necesidad de asociarse socialmente con los demás, de tener un sentido de pertenencia y aceptabilidad. Manifiestan alguna relación social con la finalidad de recibir afecto por parte de los familiares, amigos y amigas, hasta de una pareja. Desde el punto de vista de Cerna (2017) manifiesta que el sentido de pertenencia y la seguridad se encuentra relacionados mutuamente. Si algún estudiante no se siente que pertenece o se relaciona con otros compañeros, entonces se manifestaran diversos problemas que afectan la concentración en la clase. Por otra parte, si un estudiante no mantiene una relación significativa con el instructor, entonces los procesos colaborativos y la realización del alumno será imposible de manejar.

Dimensión 4, Necesidades de estima: Son considerados aquellos aspectos que involucran el sentirse bien consigo mismo y con prestigio. Todos los individuos manifiestan diferentes necesidades de auto valorarse, de respetarse, de presentar una autoestima positiva, que involucra a otras personas también. Desde el punto de vista de Cerna (2017) sostiene que la habilidad de sentirse respetado y valorado por los demás es una fuente motivadora poderosa. Los alumnos que desarrollan una sana perspectiva de sí mismos, son considerados curiosos y confiados. Desarrollan actitudes referentes al poder hacerlo, los cuales, generan un aprendizaje fluido.

Dimensión 5, Necesidades de autorrealización: Conocidas también como necesidades de crecimiento, del propio desarrollo potencial, de realizar lo que al individuo le agrada y tener la capacidad de lograrlo, tienen una conexión fuerte con la autoestima. Son consideradas como elementos de esta dimensión a la autonomía, independencia y al autocontrol (Naranjo, 2009). Desde el punto de vista de Cerna (2017) manifiesta que este concepto humanista engloba al estudiante como una persona auto motivadora y razonable. Reconoce a las habilidades internas del estudiante para generar capacidades y conocimientos importantes que le ayuden a convertirse en un gran profesional. Asimismo, es importante que se comprendan los diversos niveles de requerimientos humanos para la generación eficaz de las acciones académicas, en donde los alumnos se puedan sentir motivados, seguros y comprometidos con los procesos.

### III. METODOLOGÍA

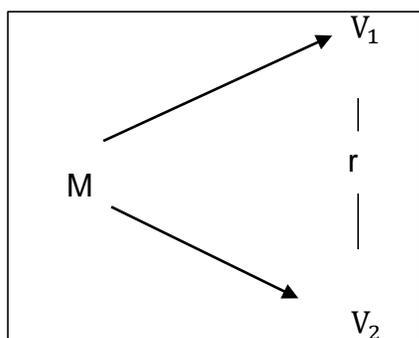
#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básica, en relación que se percibe al análisis de las cualidades genéricas de un determinado fragmento de la población, en donde se pretende realizar la descripción de las diferentes problemáticas o elementos que se involucran en el estudio de un determinado tema u organización, por otra parte, se tiene en consideración que es cuantitativa, en relación a que, en consecuencia de la implementación de mecanismos de recolección de datos se procede a realizar el estudio minucioso de los datos de manera cuantificable, alcanzado de esta manera informaciones importantes y precisos relacionados a los servicios académicos y satisfacción del cliente interno (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se tuvo en consideración que el diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se realizó la manipulación las variables de la investigación. Es transversal ya que se desarrolló la recepción de los datos en una sola instancia en la investigación, y por otra parte, es correlacional, debido a que se realizó el análisis de las asociaciones entre los elementos analizados o variables (Arias, 2012).



M= Muestra

V1= Servicios académicos

V2= Satisfacción del cliente

r= Relación de variables

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable: Servicios académicos**

**Definición conceptual:** Para Senlle & Gutierrez (2005) mencionan que los servicios académicos se encuentran ligados a la eficacia y al cumplimiento de los diferentes requerimientos estudiantiles ofertando un servicio óptimo, asimismo, afirman que el servicio educativo es consecuencia de las adecuadas actividades desarrollada de manera indirecta o directa por todos los actores académicos. Se tiene en consideración la importancia de un adecuado inadecuado conocimiento de las necesidades de los estudiantes puede perjudicar en el bienestar futuro de los mismos y generar una pérdida para el desarrollo profesional de los estudiantes, familiares y para el contexto social.

**Definición operacional:** Los servicios académicos consideran 28 reactivos o ítems que permitirán analizar la variable que se encuentran en las siguientes dimensiones en el proceso de medición: Calidad estructural, calidad didáctico pedagógica, calidad de servicio, calidad de Gestión.

**Dimensiones:** Calidad estructural, calidad didáctico -pedagógica, calidad de servicio, calidad de gestión.

**Escala:** Ordinal.

### **Variable: Satisfacción del cliente interno**

**Definición conceptual:** Naranjo (2009) señala la satisfacción de las personas nace a partir del logro de una serie de necesidades vitales; enfocándolo en el plano educativo se entiende como satisfacción de los estudiantes a las percepciones encontradas de los estudiantes a través de las acciones evaluativas de los servicios, por lo tanto, si en consecuencia los resultados se encuentran relacionados con lo que ha esperado con lo que se está recibiendo, entonces se está percibiendo una satisfacción adecuada.

**Definición operacional:** La programación curricular se mide considerando 37 ítems en escala ordinal tipo Likert que servirán para el análisis de las dimensiones de: Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas; entre otros.

**Escala:** Ordinal

**Dimensiones:** Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas; satisfacción de las necesidades de Seguridad; satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación; satisfacción de las necesidades de estima; satisfacción de las necesidades de autorrealización.

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

#### **3.3.1. Población**

Teniendo en cuenta a, Hurtado (2014) manifiesta que la población como un conglomerado de personas o elementos que desarrollan cualidades o situaciones similares y que se encuentran en relación a un contexto en específico y que se relacionan por diferentes vínculos, es así que, se tomó a 88 estudiantes de una institución educativa particular de Guayaquil.

#### **3.3.2. Muestra**

Por otra parte, la muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo definen como un subgrupo de la población, que se encuentran involucrados a ese conjunto establecido con sus cualidades específicas a las que se llama población. Siendo un total de 88 participantes de una unidad educativa. Se tiene en consideración el empleo de la muestra censal, donde, conforme Hurtado (2014) lo define como aquella situación en donde todos los elementos de la investigación son tenidas en cuenta dentro de la muestra, es aquí en donde la población que se estudiará se detallará como censal, debido a que se percibe de manera simultánea a los datos de la población.

**Tabla 1**

*Población*

<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b>	<b>Nº</b>	<b>DE</b>
	<b>ESTUDIANTES</b>	
Estudiantes del 2do de bachillerato	50	
Estudiantes del 3ero de bachillerato	38	
TOTAL	88	

*Nota.* Elaboración propia

Como criterios de inclusión, se consideró a estudiantes del 2do y 3ero año de bachillerato de una institución educativa particular.

Criterios de exclusión, se consideraron a estudiantes del 2do y 3ero año de bachillerato de una institución educativa estatal.

### **3.3.3. Muestreo**

Muestreo: No probabilístico por conveniencia, porque no se aplicaron métodos estadísticos para determinar la muestra, por lo tanto, la muestra se escogió bajo los criterios propios de la investigadora.

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

Como técnica aplicada en la investigación presente fue la encuesta, en donde según Arias y Covinas (2021) lo definen como un mecanismo que permite la recolección pertinente de la información utilizando, de forma organizada la interrogación a los sujetos que conforman la muestra con el objetivo de recolectar los datos en relación a percepciones derivadas de una problemática de investigación diseñado previamente.

El instrumento que se aplicó en el estudio es el cuestionario, en donde según, Arias y Covinas (2021) indican que es una herramienta que se describe a partir de una serie de incógnitas direccionadas a dar respuesta del contenido de las variables, por lo que deben ser redactadas de manera fácil, comprensiva y breve, es por eso que, para medir la variable de servicios académicos se propusieron 28 ítems estructurados en escala Likert, y para la variable satisfacción del cliente interno se propusieron 37 ítems estructurados en escala Likert.

Validez por constructo, según Martínez et al. (2020) es cuando el validador evaluó cada uno de las preguntas propuestas para ver si tienen relación con el esquema teórico, sobre todo establece si logró medir cada una de las dimensiones, analizando si tiene coherencia los aportes conceptuales, evaluando las propiedades implícitas de las variables en base a una medición en particular.

Validez por criterio, Avello et al. (2019) manifiesta que es cuando los instrumentos son evaluados por medios de especialistas que reconocen si los cuestionarios planteados, son aceptables, presentando índices o criterios satisfactorios; es decir, consideran que si son aptos porque las preguntas planteadas son ya miden instrumentos ya existentes sobre todo ayudarán a predecir de manera adecuada el comportamiento de una variable.

En relación a la confiabilidad de los datos obtenidos, se desarrolló el análisis por medio de la herramienta estadística SPSS, en donde se pudo demostrar que los datos obtenidos desarrollan las consistencias pertinentes e inferir que no se ha realizado ningún tipo de manipulación alguna. El resultado de confiabilidad por alfa de Cronbach en la variable servicios académicos fue de 0.913, asimismo, para la variable satisfacción del cliente interno se encontró un alfa de Cronbach de 0.893, por lo tanto, ambos instrumentos fueron confiables y aceptados.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar la obtención de los datos pertinentes se ha tenido en cuenta la solicitud y aceptación presentada a la entidad, luego el diseño oportuno de los instrumentos que servirán para la obtener los datos en relación a la problemática de la investigación, seguido de la validación pertinente de estos instrumentos a través de un juicio de expertos en donde se detallará si estos cumplen con los requisitos para su ejecución. Por último, se enviará una solicitud hacia la entidad de estudio con el objetivo de que realice la aceptación para que se permita realizar e implementar los instrumentos de recolección de datos sin ningún inconveniente.

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

Se empleó las estadísticas descriptivas e inferenciales; las estadísticas descriptivas permitirán conocer los niveles de las variables considerando tablas e histogramas; la estadística inferencial permitirá conocer la asociación de variables y dimensiones con la ayuda de los estadísticos como Pearson o Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se tienen en consideración los mencionados por Lara (2018) que se encuentran basados en lo desarrollado por el autor Belmont y como también los establecidos por la UCV en su guía de productos observables:

**Respeto:** En el desarrollo del recojo de las informaciones pertinentes para la investigación a través de los mecanismos, se empleará hacia los estudiantes el respeto oportuno y el buen trato hacia sus datos personales, esto quiere decir, que se mantendrá su participación como anónimo, con la finalidad que no afecte en ningún momento su integridad.

**Beneficencia:** Se empleará en el momento que obtengan los datos pertinentes que permita utilizarlos en su máximo esplendor, con el objetivo de realizar adecuadamente el diagnóstico y el estudio pertinente de las variables, manifestando acciones de solución para la problemática encontrada.

**Justicia:** Debido a que se emplearán procesos concisos y pertinentes que no afectarán a la seguridad de los sujetos participantes en la investigación, en relación a la solitud de las informaciones conforme a lo estipulado por la investigadora y se hará la revisión de los mecanismos con la intención de que se pueda asegurar de que se está empleando de manera correcta los instrumentos.

#### IV. RESULTADOS

##### a) Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Nivel de servicios académicos*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	31	35,2
<b>Medio</b>	42	47,7
<b>Alto</b>	15	17,0
<b>Total</b>	88	100,0

*Nota.* Cuestionario de servicios académicos

Por medio de la tabla 2 se percibe que el 35.2% de los estudiantes encuestados presentan niveles bajos en relación a los servicios académicos, asimismo, se percibe al 47.7% de los encuestados con un nivel medio en relación a los servicios académicos, por otra parte, se tiene en consideración que al 17.0% de los estudiantes presentan niveles altos correspondientes a los servicios académicos. Ante lo expuesto, se evidencia deficiencias significativas relacionadas a los factores físicos de la institución educativa que afectan en la motivación de los estudiantes, por otra parte, es posible que haya presencia de líderes educativos capacitados que faciliten el desarrollo oportuno de los estudiantes en relación a los procesos pedagógicos.

**Tabla 3***Nivel de satisfacción del cliente interno*

---

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	18	20,5
<b>Medio</b>	68	77,3
<b>Alto</b>	2	2,3
<b>Total</b>	88	100,0

---

*Nota.* Cuestionario de satisfacción del cliente interno

A través de la tabla 3 se demuestra que el 77.3 % de los estudiantes encuestados perciben un nivel medio en relación a la satisfacción del cliente interno, asimismo, por medio de un 20.5% demuestran niveles bajos. Por lo tanto, se evidencia de manera significativa que no se perciben muestras de confianza de los docentes y personal administrativo hacia los estudiantes, asimismo, los estudiantes perciben que no se presentan atenciones personalizadas que beneficien su motivación pedagógica.

## b) Resultados inferenciales

### Prueba de normalidad

**Tabla 4**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Servicios académicos	,201	88	,000
Satisfacción del cliente interno	,197	88	,000

Por medio del detalle de la tabla 4, se precisa que el puntaje de significancia de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor que 0.005, de esta manera clasificándose como una distribución no paramétrica, teniendo en consideración que para desarrollar la correlación pertinente es fundamental emplear la prueba de Rho Spearman.

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre los servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0,05$$

**Cálculo estadístico:**

**Tabla 5**

*Relación servicios académicos y satisfacción del cliente interno*

				Servicios académicos	Satisfacción del cliente interno
Rho	Servicios	Coeficientes	de	1,000	,665**
de	académicos	correlaciones			
Spear		Sig. (bilaterales)		.	,000
man		N		88	88
	Satisfacción	Coeficientes	de	,665**	1,000
	del cliente	correlaciones			
	interno	Sig. (bilaterales)		,000	.
		N		88	88

*Nota.* Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilaterales).

Evaluando los resultados de la tabla 5, se logra interpretar que conforme a los puntajes de significancia (0,000) que se ha alcanzado entre las variables servicios académicos y satisfacción del cliente interno, se tiene en consideración que, se presenta una correlación positiva/fuerte, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .665. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**H0:** No existe relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**Nivel de significancia:**

$\alpha = 0,05$

**Cálculo estadístico:**

**Tabla 6**

*Relación calidad estructural y satisfacción del cliente interno*

				<b>Calidad estructural</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad estructural</b>	Coeficientes de correlaciones	de	1,000	,598**
		Sig. (bilaterales)		.	,000
		N		88	88
	<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Coeficientes de correlaciones	de	,598**	1,000
		Sig. (bilaterales)		,000	.
		N		88	88

*Nota.* Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilaterales).

Por medio de la evaluación de los resultados de la tabla 6, se llega a interpretar que conforme a los puntajes se halló significancia (0,000) entre la dimensión calidad estructural y satisfacción del cliente interno, se considera que, se presenta una correlación positiva/moderada, el puntaje Rho de Spearman fue de ,598, considerando que por medio de adecuadas estrategias estructurales se llegará a obtener óptimos niveles de satisfacción de los clientes internos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación entre calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**H0:** No existe relación entre calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0,05$$

**Cálculo estadístico:**

**Tabla 7**

*Relación calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno*

				<b>Calidad didáctico pedagógico</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad didáctico pedagógico</b>	Coeficientes de correlaciones Sig. (bilaterales)	de 1,000		,579**
		N	88		88
	<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Coeficientes de correlaciones Sig. (bilaterales)	de ,579**		1,000
		N	88		88

*Nota.* Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilaterales).

Conforme a los resultados alcanzados en la tabla 7, se logra interpretar que en relación a los puntajes de significancia (0,000) que se ha logrado obtener entre la dimensión calidad didáctico pedagógico y la satisfacción del cliente interno, se considera que, se presenta una relación positiva/moderada significativa en el nivel 0,00, el puntaje Rho de Spearman fue de ,579. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**H0:** No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0,05$$

**Cálculo estadístico:**

**Tabla 8**

*Relación calidad de servicio y satisfacción del cliente interno*

				<b>Calidad de servicio</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficientes de correlaciones	de	1,000	,624**
		Sig. (bilaterales)		.	,000
		N		88	88
	<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Coeficientes de correlaciones	de	,624**	1,000
		Sig. (bilaterales)		,000	.
		N		88	88

*Nota.* Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilaterales).

Evaluando los resultados de la tabla 8, se llega a interpretar que en relación a los puntajes de significancia (0,000) que se ha logrado obtener entre la dimensión calidad de servicio y satisfacción del cliente interno, se llega a considerar que, se presenta una correlación positiva/moderada significativa en el nivel 0,01, el puntaje Rho de Spearman fue de .624. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**H1:** Existe relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.

**H0:** No existe relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0,05$$

**Cálculo estadístico:**

**Tabla 9**

*Relación calidad de gestión y satisfacción del cliente interno*

				<b>Calidad de gestión</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de gestión</b>	Coeficientes de correlaciones	de	1,000	,642**
		Sig. (bilaterales)		.	,000
		N		88	88
	<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Coeficientes de correlaciones	de	,642**	1,000
		Sig. (bilaterales)		,000	.
		N		88	88

*Nota.* Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilaterales).

Conforme a los resultados alcanzados en la tabla 9, se logra interpretar que en relación a los puntajes de significancia (0.000) que se han obtenido entre la dimensión calidad de gestión y satisfacción del cliente interno, se tiene en consideración que, se presenta una correlación positiva/moderada significativa en el nivel 0,01, el puntaje Rho de Spearman es de .642. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En el capítulo presente se desarrolla como finalidad analizar las implicancias informativas obtenidas por medio de los resultados, luego se realizó la contrastación pertinente con los indicios manifestados como lo son los antecedentes en los planos internacional, nacional y local; finalizando con las limitaciones y aportes generados en el estudio.

En el contexto presentado se evidenciaron que se presentan aspectos negativos que afectan de manera significativa los servicios académicos y la satisfacción del cliente interno en los estudiantes en unidad educativa en Guayaquil, por ello, se determinó como objetivo establecer la correlación de los servicios académicos en la satisfacción del cliente interno de los estudiantes en una unidad educativa en Guayaquil, ante ello, por medio del análisis estadístico inferencial se llegó a comprobar que el puntaje de Rho de Spearman resultó ser del 0.776 a través de los niveles de significancia (0.000), manifestándose que por medio de un óptimo nivel de los servicios académicos se obtendrá una adecuada satisfacción de los clientes internos.

Confirmándose así lo establecido teóricamente por Rust y Oliver en su teoría de los componentes en donde mencionan que el nivel de la calidad no se encuentra sujeta a los servicios, no obstante, la satisfacción se encuentra relacionada con la experiencia vivida, delimitando de esta manera el servicio en tres aspectos, servicio y cualidades, ambiente de los servicios y los servicios entregados, en donde el primero se refiere al diseño de los servicios que se hace entrega, teniendo en cuenta cada característica en específico y el objetivo del servicio, el ambiente de los servicios se divide en lo intrínseco, como lo es la cultura organizacional y la filosofía en el instante que llega a ofertar un servicio, y en lo extrínseco que se fundamenta en las estructuras físicas.

Se destaca por medio de lo antes mencionado que los resultados obtenidos concuerdan con lo determinado por Michuy et al. (2021) quienes manifiestan que los servicios académicos son denominados como un conjunto de acciones que se ejecutan con el objetivo principal de poder generar la atención de las diferentes necesidades sociales en función al concurso de la comunidad académica y que son

atribuidas a los diferentes actores académicos. De igual manera, Contreras et al. (2019) señalan que los servicios académicos se encuentran referidos a los diversos programas educativos que una institución puede ofrecer hacia los estudiantes de una forma equitativa e inclusiva con la finalidad de ofrecerles un mejor crecimiento académico a través de certificaciones de calidad, por lo tanto, los servicios académicos relacionado a la satisfacción de los clientes internos se refiere al conglomerado de actividades de carácter académica que las instituciones educativas emplean con la intención de que se pueda brindar el apoyo adecuado a los diferentes estudiantes, asimismo, manifiesta un objetivo principal en lo cual es brindarles el aseguramiento y el crecimiento en su experiencia académica.

El resultado general de la contrastación de la hipótesis desarrolla su coincidencia con la investigación de Arcos (2018) debido a que estudió la relación entre los servicios académicos y la satisfacción de los clientes internos bajo un enfoque cuantitativo correlacional; por el cual se confirmó que se presentó una correlación significativa entre las variables estudiadas, por ello, determinó que es fundamental que se puedan implementar estrategias adecuadas para mejorar el desarrollo eficaz de los mismos. De igual forma, se tuvo coincidencia con la investigación de Rodríguez (2020) ya que pudo analizar la relación entre los servicios académicos y la satisfacción del cliente interno, llegándose a determinar que la variable servicios académicos desarrolla una relación importante en la satisfacción de los estudiantes, debido a que se calculó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0.803, lo cual representó un nivel alto, indicando de esta manera que a través que se ofrezca un servicio de calidad se obtendrá una adecuada satisfacción en los estudiantes.

En general, se pudo evidenciar que, el 47% de los estudiantes encuestados señalaron que en la institución educativa en mención se cuenta con los niveles ineficientes en relación a los servicios académicos, lo cual se ve reflejado en las dimensiones analizadas y en la problemática observada, asimismo, se precisan niveles ineficiente en relación a la satisfacción de los clientes internos con un promedio del 77.3% lo cual contrasta con la variables servicios académicos, siendo preocupante debido a que el

éxito de las instituciones educativas se ve reflejado en la satisfacción que obtienen sus estudiantes en relación a los servicios académicos que estos prestan.

Asimismo, respecto a los problemas encontrados en las dimensiones de la satisfacción de los clientes internos, es importante que se tomen acciones pertinentes, debido a que según Rossini et al. (2021) manifiestan que el grado de bienestar de los estudiantes se presenta como un indicador que es considerada como una medida de control de calidad de las diferentes actividades pedagógicas, por otra parte, lo establecen como un elemento fundamental para alcanzar el éxito académico y que pueda lograr la preservación de los estudiantes dentro de las instituciones académicas. Por su parte, Sutherland, Warwick y Anderson (2018) manifiestan que realizar la medición adecuada, sólida y permanente de la satisfacción en los estudiantes, facilitaría a una toma de decisiones pertinente y con eso, se podrá aprovechar las oportunidades de optimización académico, asimismo, sostienen que los procesos evaluativos de satisfacción en los alumnos debe implementarse de una manera continua y constante, lo que facilitará el aumento de la efectividad en los servicios académicos al momento que se realice la identificación de las insatisfacciones e inconformidades que los estudiantes puedan percibir en el desarrollo de estos procedimientos.

Se encontró una concordancia significativa con la investigación de Pilicita (2019) debido a que analizó la estadística descriptiva para evidenciar que el 30% de los estudiantes encuestados indicaron encontrarse en desacuerdo con las instalaciones de la biblioteca, por otra parte, un 30% de los estudiantes percibieron un nivel de desacuerdo en relación a los espacios de descanso y estudio respectivamente, trayendo consigo falencias que dificultan el desarrollo oportuno de las actividades y la insatisfacción de los estudiantes.

Asimismo, se concuerda con el estudio de Núñez et al. (2021) debido a que desarrolló la estadística descriptiva para evidenciar que el 62% de los estudiantes encuestados determinaron un nivel deficiente en relación a los servicios académicos brindados por la institución, asimismo, el 22% de los encuestados indicaron insatisfacción en relación

a los recursos pedagógicos, afectando de manera considerable el bienestar de los mismos y generando que no se permitan alcanzar los objetivos institucionales por parte de la institución educativa.

Cabe señalar que los resultados encontrados también coinciden con lo manifestado por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) los cuales señalan que la satisfacción de los estudiantes es el bienestar que estos experimentan como consecuencia de las acciones que desarrolla la institución para realizar la atención de sus necesidades educativas, por otra parte, es importante que se permitan fijar indicadores evaluativos, debido a que la satisfacción estudiantil optimiza el rendimientos de los estudiantes de manera óptima, definiéndose que las instituciones en la actualidad fijan su atención principal en la satisfacción de los estudiantes, debido a que de esa manera se permite conseguir la confianza pertinente por parte de ellos hacia la institución, de esta manera, mantener a los estudiantes satisfechos genera beneficios en el contexto de mercado y en el marketing educativo.

Ante los resultados descritos, Heredia et al. (2020) señalan que las instituciones en la actualidad fijan su atención principal en la satisfacción de los estudiantes, debido a que de esa manera se permite alcanzar la fiabilidad de ellos hacia la institución, de esta manera, mantener a los estudiantes satisfechos genera beneficios en el contexto de mercado y en el marketing educativo.

Considerando la hipótesis específica 1, se consideró afirmar que la dimensión calidad estructural se relaciona positiva y medianamente (sig. .000) con la satisfacción del cliente interno, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es del 0.598.

Confirmándose la propuesta teórica de Kotler, citado por Ramírez (2020) en donde señala que la satisfacción del cliente se manifiesta como las percepciones placenteras o decepcionantes que desarrollan los individuos en consecuencia de comparar el desempeño o resultado percibido de un servicio en relación a sus propias expectativas. Por lo tanto, se tiene en consideración que los estudiantes son tratados como clientes en las instituciones educativas, es por eso que, desde una perspectiva diferente, es que la satisfacción de los estudiantes en la actualidad juega un papel de suma

importancia para el alcance de los objetivos institucionales, asimismo, se relacionan de manera directa con los elementos físicos, pedagógicos y sociales.

Considerando la hipótesis específica 2, se consideró afirmar que la dimensión calidad didáctico pedagógico se relaciona positiva y medianamente (sig. .000) con la satisfacción del cliente interno, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es del 0.579.

Ante los resultados obtenidos concuerdan de manera potencial con lo establecido por Mireles y García (2022) en las cuales mencionan la necesidad de que puedan implementar una serie de actividades, estrategias y administración adecuado de los servicios académicos que faciliten brindan una óptima satisfacción a los estudiantes, siempre y cuando se cumplan con, el bienestar psicológico, laboral y servicio. Por su parte, Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) indican que la satisfacción de los estudiantes se refiere al bienestar que los mismos pueden experimentar en relación a la consecuencia de las acciones que implementan las instituciones sobre sus servicios académicos para la atención de los diferentes requerimientos que los estudiantes manifiestan para su crecimiento profesional y académico, por otra parte, señalan la importancia de que se puedan fijar indicadores evaluativos en relación a la satisfacción de los estudiantes, debido a que este indicador optimiza de forma potencial el rendimiento académico de los mismos.

Considerando la hipótesis específica 3, se consideró afirmar que la dimensión calidad de servicio se relaciona positiva y medianamente (sig. .000) con la satisfacción del cliente interno, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es del 0.624.

Asimismo, se coincide con la teoría de Letelier et al. (2021) en donde señalan que la medición adecuada de la satisfacción del cliente interno se asocia significativamente a la prestación adecuada de los servicios académicos, en donde se considera como un factor de suma importancia complementándose con la función que realizan los actores académicos, debido a que a través de la medición pertinente de estos indicadores se estará proveyendo un marco de referencia sobre los diferentes factores y sub factores evaluados.

Considerando la hipótesis específica 4, se consideró afirmar que la dimensión calidad de gestión se relaciona positiva y medianamente (sig. .000) con la satisfacción del cliente interno, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es del 0.642.

Considerando la confirmación de la relación de las hipótesis específicas se coincide con lo investigado por Astete (2018) en donde pudo emplear una metodología cuantitativa e inferencial, teniendo como resultados que se manifestó una relación importante entre las variables de estudio, debido a que se presentó un coeficiente estadístico de Kendal del 0.574; asimismo, se coincide con la investigación de Orellana y Palma (2018) en donde utilizaron una metodología cuantitativa y correlacional para demostrar la relación entre las dimensiones de los servicios académicos con la satisfacción de los clientes internos, manifestándose una correlación positiva con un puntaje de Rho de Spearman del 0.776, indicándose que existe una dependencia importante entre los factores analizados.

Se confirma lo señalado por Maslow citado por Naranjo (2009) el cual señala que la satisfacción de los individuos se origina desde el alcance de un conjunto de requerimientos vitales, esto es denominado como satisfacción educativa, refiriéndose a la consecuencia que se manifiesta dentro de las expectativas de los estudiantes o la superación de los procesos evaluativos en relación al servicio, por lo tanto, si este resultado se encuentra relacionado a lo que se espera o recibe, entonces se está hablando de satisfacción.

Cabe resaltar que las dimensiones calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión se relacionan de una manera significativa sobre la satisfacción de los clientes internos, pudiéndose confirmar que, a través de planes de acción, actividades y tareas que pueda implementar la directiva académica que facilite incrementar la satisfacción en los estudiantes.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los puntajes de significancia (0,00) que se ha alcanzado entre las variables servicios académicos y satisfacción del cliente interno, se acepta la hipótesis formulada por la investigadora, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .665. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.
2. Se determinó la existencia de relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno debido a los puntajes de significancia (0,00) rechazándose la hipótesis nula, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .598.
3. Se confirma la existencia de relación entre calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno debido a los puntajes de significancia (0,00) rechazándose la hipótesis nula, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .579.
4. Se encontró relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno debido a los puntajes de significancia (0,00) rechazándose la hipótesis nula, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .624.
5. Se determinó confirmar la relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno debido a los puntajes de significancia (0,00) rechazándose la hipótesis nula, presentándose una correlación positiva/media, esto es debido a que, el puntaje de Rho Spearman es del .642.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al director:

En base a la variable calidad del servicio académicos, es recomendable que el director de la institución monitoree constantemente las labores administrativas y educativas, plantear metas que tengan como objetivo el desarrollo profesional del personal docente, de esta manera su rendimiento laboral permitirá el fortalecimiento de las acciones positivas para la realización de un trabajo armonioso dentro del establecimiento.

Se recomienda a los directivos de la institución educativa plantear estrategias que involucren procesos de monitoreo y control de las actividades y tareas que desarrollan los docentes, para obtener con ello eficiencia y eficacia en el proceso de enseñanza, para otorgar educación de calidad.

A los docentes:

En base a las dimensiones de calidad de servicio que se relacionan con la satisfacción del cliente interno, es recomendable que los docentes rediseñen los procesos de interacción interpersonales, para desarrollar competencias de colaboración, trabajo en equipo, respeto mutuo. Es importante fomentar el desarrollo social y humano para llevarlo a la práctica de modo que los resultados sean óptimos.

A los estudiantes.

En base a la variable de satisfacción del cliente interno, es recomendable que los estudiantes reciban atenciones personalizadas que incentiven su motivación pedagógica, además actividades de retroalimentación académicas y estrategias que faciliten un aprendizaje más efectivo.

## REFERENCIAS

- Alvarado, V. (2020). *Gestión directiva pedagógica y su relación con el desempeño docente en la “Unidad Educativa Jaime Roldos Aguilera”, Guayaquil-Ecuador 2020*. Piura: Tesis maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50119/Alvarado\\_LVI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50119/Alvarado_LVI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez Tay, R. C. (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 licenciam. *Industrial Data*, 13. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/1810-9993-idata-24-01-23.pdf>
- Arcos, F. (2018). *Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018*. Lima: Tesis maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32908/Arcos\\_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32908/Arcos_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de la Investigación*. Venezuela: Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Cusco: Tesis maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1)
- Avello, R., Palmero, D., & Sánchez, S. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572019000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011)

- Barrios, E., López, A., & López, L. (2022). Language-related perceptions: How do they predict student satisfaction with a partial English Medium Instruction in Higher Education? *Journal of English for Academic Purposes*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1475158522000418>
- Caliskan, S., Suzek, S., & Ozcan, D. (2018). Determining student satisfaction in distance education courses. *Procedia Computer Science*, 529-538.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917324870>
- Cedeño, D., & Ochoa, L. (2019). *Las estrategias didácticas y su influencia en el aprendizaje significativo de los estudiantes de quinto año de educación*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2630/1/T-ULVR-2430.pdf>
- Cerna, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9951>
- Chamorro, O., Morales, G., León, C., Quevedo, L., Medina, Y., Tasayco, A., & Fierro, M. (2022). Functionality of the learning platform and its effect on the satisfaction of students in the online teaching environment. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 26(2), 1073-1081.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129478187&doi=10.11591%2fijeecs.v26.i2.pp1073-1081&origin=inward&txGid=d2df710766955961b7ba92c4a71048b8>
- Chan, Z., Chan, H., Jason, H., Choy, S., Yan, K., Yiu, W., & Yu, P. (2019). Academic advising in undergraduate education: A systematic review. *Nurse Education Today*, 58-74.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026069171830741X>
- Chichanda, E. (2021). *Gestión educativa y su implicancia en el desempeño docente, Unidad Educativa "Tomás Guerra Cortez, Balzar", Guayas, Ecuador, 2019*.

Tumbes: Tesis maestría. Universidad Nacional de Tumbes.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2624/TESIS%20-%20CHINCHADA%20REINEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ciobanu, A. (2018). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 169-173.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813027857>

Contreras Castañeda, E., Fraile Benitez, A. M., & Suárez Parra, A. B. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 14.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492019000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492019000100047)

De Jager, J., & Gbadamosi, G. (2018). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *The International Journal of Management Education*, 107-118.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1472811713000347>

García, M., Gil, I., & Berenguer, G. (2018). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 26-49.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287215300020>

Graffe, G. (2002). Educational management for school transformation. *Rev. Ped*, 23(68), 495-517. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922002000300007&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922002000300007&script=sci_abstract&tlng=en)

Haverila, M., Haverila, K., McLaughlin, C., & Arora, M. (2021). Towards a comprehensive student satisfaction model. *The International Journal of Management Education*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1472811721001075>

- Heredia Llatas, F., Ramos Farroñán, E., Ordinola Mora, A., & Chuquicusma Juárez, D. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n76/1990-8644-rc-16-76-245.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, L. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw. [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf)
- Letelier Sanz, P., Maureira Bustos, Y., Monroy Acuña, Y., Navia Pinto, K., Zapata Saldías, S., & Rodríguez Fernández, A. (2021). Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 16. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v40n3/0257-4314-rces-40-03-e13.pdf>
- Martínez, J., Palacios, G., & Juárez, L. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(9). <https://www.redalyc.org/journal/5045/504562644009/html/>
- McCabe, J. (2018). What Learning Strategies Do Academic Support Centers Recommend to Undergraduates? *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 143-153. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211368117301560>
- Michuy Nuñez, C. M., Noboa Torres, M. L., Agualongo Chela, L. M., & Veloz Segura, V. T. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *UISRAEL*, 11. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862021000400011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000400011)
- Mireles Vásquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios. *Revista Educación*, 17. <https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/44070055025.pdf>

- Munger, M., Tak, C., Henchey, C., Dey, S., & Feehan, M. (2022). Longitudinal analysis of PharmD program students' satisfaction and stress. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 959-965.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S187712972200171X>
- Naranjo, M. (2009). Motivación perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importación en el ámbito. *Revista educación*, 33(2), 153-170.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Negricea, C., Edu, T., & Avram, E. (2018). Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 4430-4435.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814009781>
- Noaman, A., & Ahmed, F. (2018). A New Framework for E Academic Advising. *Procedia Computer Science*, 358-367.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915029270>
- Núñez Michuy, C. M., Noboa Torres, M. L., Aqualongo Chela, L. M., & Veloz Segura, V. T. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Uisrael*, 11. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v8s1/2631-2786-rcuisrael-8-00011.pdf>
- Núñez, C., Noboa, M., Aqualongo, L., & Veloz, V. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 31-76.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862021000400011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000400011)
- Ochoa, M. (2020). *Gestión directiva y desempeño docente de la escuela de educación básica "Efrén Avilés Pino" Guayaquil - Ecuador, 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52392/Ochoa\\_CMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52392/Ochoa_CMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Orellana, K., & Palma, X. (2018). *Satisfacción académica de estudiantes de la carrera de enfermería de la universidad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31252/1/PROYECTO%20ODE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Pilicita, J. (2019). *Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, período octubre 2018 a septiembre 2019*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19662/1/T-UCE-0014-CME-110.pdf>
- Portocarrero, L. (2022). *La gestión directiva y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Gregorio Albarracín*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4475/379\\_2022\\_portocarrero\\_cardenas\\_lg\\_espg\\_maestria\\_en\\_gerencia\\_y\\_administracion\\_de\\_la\\_educacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4475/379_2022_portocarrero_cardenas_lg_espg_maestria_en_gerencia_y_administracion_de_la_educacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prado, A., & Paes. (2018). Public school management, leadership, and educational results in Brazil. *Revista Brasileira de Educação*, 23(1), 1-18. <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/jshd86G9PYQYGJLpJZqpJdC/?lang=en&format=pdf>
- Ramírez, E. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 86-99. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182020000200329#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kotler%20et%20al.%20\(2017,el%20rendimiento%20real%20del%20servicio.](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182020000200329#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kotler%20et%20al.%20(2017,el%20rendimiento%20real%20del%20servicio.)
- Ramos, P., Barco, L., Mariscal, N., Quiroz, R., & Lira, L. (2020). The directive management in the research of the university teacher in Lima. *Artseduca*, 1(28), 85-98. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85103185233&doi=10.6035%2fARTSEDUCA.2021.28.6&origin=inward&txGid=5dbaf897621766bc482bbb0816a15192

Rivera, R., & Garay, P. (2022). Collaborative work systems as a strategy to develop social skills in the students of an educational network. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 1(48), 245-254. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129323269&origin=inward&txGid=7a45455344eee84094c562e42357cddb>

Rodríguez, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019*. Lima: Tesis maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43502/Rodriguez\\_VEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43502/Rodriguez_VEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, R. (2020). Service learning and academic commitment in higher education. *Revista de Psicodidáctica (English ed.)*, 45-51. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2530380519300218>

Rossini, S., Bulfone, G., Vellone, E., & Alvaro, R. (2021). Nursing students' satisfaction with the curriculum: An integrative review. *Journal of Professional Nursing*, 648-661. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S8755722321000260>

Santos, G., Susana, C., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652620306442>

Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Surdez Pérez, E., Sandoval Caraveo, M., & Lamoyi Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y*

*Educadores*, 18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>

Sutherland, D., Warwick, P., & Anderson, J. (2019). What factors influence student satisfaction with module quality? A comparative analysis in a UK business school context. *The International Journal of Management Education*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1472811718301939>

Tomas, N., & Muronga, H. (2022). Undergraduate nursing student satisfaction with the nursing program at a university campus in Namibia. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 6. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2214139122000506?token=CAEC891ECA6D3819BB1AFB05D6EEB4B4764E015E7386E2DFF6EF0C6DB9B4E3F97866F96EFB3283806E61F7C594D8C59F&originRegion=us-east-1&originCreation=20221015062909>

Universidad César Vallejo. (2022). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.

Wang, Y. (2021). Educational management system of colleges and universities based on embedded system and artificial intelligence. *Microprocessors and Microsystems*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0141933121000636>

Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni satisfaction in terms of classroom infrastructure, lecturer professionalism, and curriculum. *Heliyon*, 7. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2405844021007829?token=6F6481023046E33641B3F1BBC12B4AB2A5837D2A0FEAA9DE2DC124115DA8C6B7524F9A4B4DC731C462A036B9FA4D20D0&originRegion=us-east-1&originCreation=20221015063912>

Yahuarcani, I., Llaja, A., Satalaya, A., Pilco, P., Salazar, F., Atuncar, G., . . . Arevalo, M. (2021). Virtual classroom for the continuity of educational services in

indigenous communities, during social displacement restrictions (Covid-19), based on medium range Wi-fi antennas. *Proceedings - 2021 4th International Conference on Inclusive Technology and Education*, 4(26), 153-160.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126685595&doi=10.1109%2fCONTIE54684.2021.00033&origin=inward&txGid=1782982cc412334dd9aff56363abeb11>

## ANEXOS

### A. Matriz de operacionalización

Tabla 10. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Servicios académicos	Para Senlle & Gutierrez (2005) mencionan que los servicios académicos se encuentran ligados a la calidad y a la satisfacción de las expectativas de los clientes ofertando un servicio, asimismo, afirman que la educación entendida como servicio es resultado de las acciones, directas o indirectas, de todos y cada uno de los individuos que integran la organización.	Los servicios académicos consideran 28 reactivos o ítems que permitirán analizar la variable que se encuentran en las siguientes dimensiones en el proceso de medición: Calidad Estructural Calidad Didáctico pedagógico Calidad de servicio Calidad de Gestión	Calidad Estructural	Factores físicos	1-4	Tipo Likert 1=Total en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Neutral 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				Factores técnicos	5-7	
			Calidad didáctico - pedagógico	Preparación docente	8-9	
				Recursos metodológicos	10-11	
				Cooperación, colaboración	12-13	
			Calidad de servicio	Calidad de servicio interno.	14-16	
				Calidad de servicio externo.	17-21	
			Calidad de Gestión	Directivo capacitado.	22-24	
				Gestión directiva.	25-26	
Gestión en factores académicos	27-28					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción del cliente interno de una institución educativa	Naranjo (2009) señala la satisfacción de las personas nace a partir del logro de una serie de necesidades vitales; enfocándolo en el plano educativo se entiende como satisfacción educativa al resultado que se encuentre dentro de las expectativas del alumno o las supere la evaluación del servicio, por tanto, si este resultado relaciona lo que se espera con lo que se recibe o más, se estaría hablando de satisfacción.	La programación curricular se mide considerando 37 ítems en escala ordinal tipo Likert que servirán para el análisis de las dimensiones de: Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas; Satisfacción de las necesidades de Seguridad; Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación; Satisfacción de las necesidades de estima;	Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico	1-3	Tipo Likert 1=Total en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Neutral 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				Biblioteca	4-6	
			Satisfacción de las necesidades de Seguridad	Orden	7-9	
				Ambientes	10-11	
			Satisfacción de las necesidades de Seguridad	Confianza	12-14	
				Amabilidad	15-16	
				Horarios de atención	17-18	
			Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	Buenas relaciones	19-21	
				Conexión con docentes	22-23	
				Disponibilidad de escucha	24-25	
				Asesoría permanente	26-27	
			Satisfacción de las necesidades de estima	Ambiente de respeto	28-29	
				Motivación constante	30	
				Objetivos y monitoreo	31	
Satisfacción de las	Ritmos de trabajo	32-33				

		Satisfacción de las necesidades de autorrealización.	necesidades de autorrealización	Herramientas libres para estudiar	34-35	
				Docentes seguros y motivados	36-37	

**Tabla 11. Matriz de consistencia**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Enfoque / nivel / Diseño</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
¿Qué relación existe entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Establecer la relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; 2. Precisar la relación entre calidad didáctico pedagógico y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022;</p>	<p>H1: Existe relación entre servicios académicos y satisfacción de los estudiantes en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre servicios académicos y satisfacción de los estudiantes en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>a)</b> Existe relación entre calidad estructural y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022 ; <b>b)</b> Existe relación entre calidad</p>	<p><b>Variable 1:</b> Servicios académicos</p> <p><b>Dimensiones:</b> Calidad estructural Calidad didáctico - pedagógico Calidad de servicio Calidad de gestión</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del cliente interno</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental - Correlacional</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Servicios académicos Cuestionario sobre satisfacción del cliente interno</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>

	<p>3. Evaluar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; 4. Conocer la relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.</p>	<p>didáctica -pedagógica y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; <b>c)</b> Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022; <b>d)</b> Existe relación entre calidad de gestión y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022.</p>	<p>Satisfacción de las necesidades fisiológicas Satisfacción de las necesidades de seguridad Satisfacción de necesidades de pertenencia y relación Satisfacción de las necesidades de estima Satisfacción de las necesidades de autorrealización</p>		<p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> Estadística descriptiva e inferencial</p>
--	---	--	--	--	---

## B. Instrumentos

### Cuestionario para medir los servicios académicos

Estimados participantes esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer la relación que existe entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno de una unidad educativa de Guayaquil.

Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x en una opción:

Totalmente de desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Neutral (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE: SERVICIOS ACADÉMICOS					
<b>Dimensión calidad estructural</b>	5	4	3	2	1
<b>Indicador: Factores físicos</b>					
1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3. La Institución cuenta con mobiliario pertinente que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.					
4. La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad que garantizar el bienestar de los estudiantes.					
<b>Indicador: Factores técnicos</b>					

5. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
6. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7. La Institución educativa cuenta con tecnología educacional que garantice el buen desempeño pedagógico.					
<b>Dimensión calidad didáctico -pedagógico</b>	5	4	3	2	1
<b>Indicador: Preparación docente</b>					
8. Los docentes están en constante preparación o capacitación para mejorar los modelos educativos.					
9. Los docentes utilizan recursos, que permiten obtener un proceso estrategias.					
<b>Indicador: Recursos metodológicos</b>					
10. Los docentes emplean herramientas (proyectores, computadoras, etc.) que permitan facilitar la comprensión de las enseñanzas impartidas.					
11. Los docentes cuentan con materiales de apoyo suficientes (acrílicos, papelotes, etc.) que faciliten un aprendizaje efectivo.					
<b>Indicador: Cooperación, colaboración</b>					
12. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
13. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.					
<b>Dimensión: calidad de servicio</b>					
<b>Indicador: Calidad de servicio interno.</b>					
14. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
15. La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)					

16. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles con las funciones establecidos.					
<b>Indicador: Calidad de servicio externo.</b>					
17. Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables con eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones.					
18. Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					
19. La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
20. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas, necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
21. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
<b>Dimensión: calidad de gestión</b>	5	4	3	2	1
<b>Indicador: Directivo capacitado</b>					
22. La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
23. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
24. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
<b>Indicador: Gestión directiva.</b>					
25. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
26. La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
<b>Indicador: Gestión en factores académicos</b>					
27. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
28. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.					

## Cuestionario para medir la satisfacción del cliente interno

Estimados participantes esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer la relación que existe entre servicios académicos y satisfacción del cliente interno de una unidad educativa de Guayaquil.

Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x en una opción:

Totalmente de desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Neutral (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO						
Dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas		5	4	3	2	1
<b>Indicador: Acceso tecnológico</b>						
1	Consideras que tu escuela cuenta con equipamientos modernos.					
2	Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes.					
3	Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios, oficina son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
<b>Indicador: Biblioteca</b>						
4	La amplitud, iluminación ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades.					

5	Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la institución educativa.					
6	La institución cuenta con material bibliográfico adecuado en biblioteca.					
<b>Indicador: Orden</b>						
7	La institución educativa brinda facilidad para el uso de uso de equipos					
8	El personal que labora en la institución educativa cuenta con adecuada presencia.					
9	El personal administrativo - docente cuentan con identificaciones para saber sus funciones.					
<b>Indicador: Ambientes</b>						
10	Los docentes se encuentran uniformados adecuadamente.					
11	La infraestructura, espacios son adecuados -confortables					
<b>Dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad</b>		5	4	3	2	1
<b>Indicador: Confianza</b>						
12	Los docentes y personal administrativo inspiran confianza.					
13	Los estudiantes se encuentran seguros que el personal administrativo, docentes considerando los tramites o solicitudes para mejorar el servicio educativo.					
14	El comportamiento de los docentes le brinda confianza y seguridad para expresar sus ideas.					
<b>Indicador: Amabilidad</b>						
15	Los docentes brindan una atención amable a los estudiantes.					
16	El personal de la institución cuenta con los conocimientos necesarios para responder a tus dudas.					

<b>Indicador: Horarios de atención</b>						
17	La unidad educativa cuenta con horarios flexibles en el proceso de enseñanza.					
18	El horario establecido por la institución educativa es pertinente.					
<b>Dimensión: Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación</b>		5	4	3	2	1
<b>Indicador: Buenas relaciones</b>						
19	Los docentes con el personal administrativo de la escuela muestran cortesía a los estudiantes.					
20	Los docentes te proporcionan una atención individualizada cuando lo requieres.					
21	El personal de la escuela es comprensible ante alguna carencia de conocimientos que presentas.					
<b>Indicador: Conexión con docentes</b>						
22	Los docentes realizan actividades para reforzar las relaciones sociales.					
23	La directiva de la escuela escucha tendiendo a comunicarse con los delegados sobre las inquietudes o sugerencias que presenta el aula.					
<b>Indicador: Disponibilidad de escucha</b>						
24	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes.					
25	Cuando requiere de un servicio (primeros auxilios, dolencia o algún malestar) hay personal que te ayuden en el proceso.					
<b>Indicador: Asesoría permanente</b>						
26	El personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes.					

27	El personal docente brinda retroalimentaciones educativas para un aprendizaje efectivo.					
<b>Dimensión: Satisfacción de las necesidades de estima</b>		5	4	3	2	1
<b>Indicador: Ambiente de respeto</b>						
28	El personal docente con el administrativo monitorea el avance de los estudiantes.					
29	Las actividades de la escuela involucran la participación de estudiantes en horario que no afecte el proceso de enseñanza.					
<b>Indicador: Motivación constante</b>						
30	El personal de la escuela orienta motivando a los estudiantes.					
<b>Indicador: Objetivos y monitoreo</b>						
31	El tutor se encarga de monitorear tus objetivos académicos de manera personal					
<b>Dimensión: Satisfacción de las necesidades de autorrealización</b>						
<b>Indicador: Ritmos de trabajo</b>						
32	Las tareas con las actividades asignadas cuentan un lapso de tiempo pertinente para realizarse.					
33	Cuentas con la facilidad de emplear cualquier estrategia o herramienta que te permita solucionar problemas.					
<b>Indicador: Herramientas libres para estudiar</b>						
34	La institución educativa brinda los conocimientos necesarios para potencializar la creatividad con la proactividad en talleres estudiantiles.					
35	La institución pone en marcha actividades para potencializar valores morales en los estudiantes					

<b>Indicador: Docentes seguros y motivados</b>						
36	La institución educativa toma acciones para erradicar los prejuicios entre escolares.					
37	Los docentes son asertivos con sus respuestas y se encuentran motivados en el proceso de enseñanza.					

### Anexo 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título de la tesis: Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Servicios académicos	Calidad Estructural	Factores físicos	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	x		x		x		x		
			La Institución cuenta con mobiliario pertinente que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad que garantizar el bienestar de los estudiantes	x		x		x		x		
		Factores técnicos	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	x		x		x		x		

		La Institución educativa cuenta con tecnología educacional que garantice el buen desempeño pedagógico.	x		x		x		x		
Calidad Didáctica pedagógico curricular	Preparación docente	Los docentes están en constante preparación o capacitación para mejorar los modelos educativos	x		x		x		x		
		Los docentes utilizan recursos, que permiten obtener un proceso estrategias	x		x		x		x		
	Recursos metodológicos	Los docentes emplean herramientas (proyectores, computadoras, etc.) que permitan facilitar la comprensión de las enseñanzas impartidas	x		x		x		x		
		Los docentes cuentan con materiales de apoyo suficientes (acrílicos, papelotes, etc.) que faciliten un aprendizaje efectivo.	x		x		x		x		
	Cooperación, colaboración	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	x		x		x		x		
		La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	x		x		x		x		
Calidad de servicio interno.	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles con las funciones establecidos.	x		x		x		x			
	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables con eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones.	x		x		x		x			

		Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		X		
	Calidad de servicio externo.	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		X		
		La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas, necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		X		
		La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		X		
C a l i d a d e G e s t i ó n		Directivo capacitado	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		X	
	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.		X		X		X		X		
	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.		X		X		X		X		
	Gestión directiva.	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		X		
		La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		X		
	Gestión en factores	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		X		

	académico	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad	x		x		x		x		
--	-----------	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Debido a su coherencia metodológica, el instrumento es considerado aplicable.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: **Hurtado Tello, Maria Luz** DNI: 27249234

**Especialidad del validador:** Magister en educación

**18 de noviembre del 2022**

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

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



**Título de la tesis:** Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico	Consideras que tu escuela cuenta con equipamientos modernos	x		x		x		x		
			Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes	x		x		x		x		
			Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios, oficina son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	x		x		x		x		
		Biblioteca	La amplitud, iluminación ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades	x		x		x		x		
			Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la institución educativa	x		x		x		x		
			La institución cuenta con material bibliográfico adecuado en biblioteca	x		x		x		x		
		Orden	La institución educativa brinda facilidad para el uso de uso de equipos	x		x		x		x		
			El personal que labora en la institución educativa cuenta con adecuada presencia	x		x		x		x		
			El personal administrativo - docente cuentan con identificaciones para saber sus funciones	x		x		x		x		

Satisfacción de las necesidades de Seguridad	Ambientes	Los docentes se encuentran uniformados adecuadamente	X		X		X		X		
		La infraestructura, espacios son adecuados - confortables	X		X		X		X		
	Confianza	Los docentes y personal administrativo inspiran confianza	X		X		X		X		
		Los estudiantes se encuentran seguros que el personal administrativo, docentes considerando los tramites o solicitudes para mejorar el servicio educativo	X		X		X		X		
		El comportamiento de los docentes le brinda confianza y seguridad para expresar sus ideas	X		X		X		X		
	Amabilidad	Los docentes brindan una atención amable a los estudiantes	X		X		X		X		
		El personal de la institución cuenta con los conocimientos necesarios para responder a tus dudas									
	Horarios de atención	La unidad educativa brinda la seguridad suficiente respecto a la infraestructura	X		X		X		X		
		El horario establecido por la institución educativa es pertinente	X		X		X		X		
	Satisfacción de las	Buenas relaciones	Los docentes con el personal administrativo de la escuela muestran cortesía a los estudiantes	X		X		X		X	
Los docentes te proporcionan una atención individualizada cuando lo requieres			X		X		X		X		
El personal de la escuela es comprensible ante alguna carencia de conocimientos que presentas			X		X		X		X		
		Los docentes realizan actividades para reforzar las relaciones sociales	X		X		X		X		

	Conexión con docentes	La directiva de la escuela escucha tendiendo a comunicarse con los delegados sobre las inquietudes o sugerencias que presenta el aula	X		X		X		X		
	Disponibilidad de escucha	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes	X		X		X		X		
		Cuando requiere de un servicio (primeros auxilios, dolencia o algún malestar) hay personal que te ayuden en el proceso	X		X		X		X		
	Asesoría permanente	El personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes	X		X		X		X		
		El personal docente brinda retroalimentaciones educativas para un aprendizaje efectivo	X		X		X		X		
	Satisfacción de las	El personal docente con el administrativo monitorea el avance de los estudiantes	X		X		X		X		
		Ambiente de respeto	Las actividades de la escuela involucran la participación de estudiantes en horario que no afecte el proceso de enseñanza	X		X		X		X	
		Motivación constante	El personal de la escuela orienta motivando a los estudiantes	X		X		X		X	
	Objetivos y monitoreo	El tutor se encarga de monitorear tus objetivos académicos de manera personal	X		X		X		X		
	Satisfacción de las	Ritmos de trabajo	Las tareas con las actividades asignadas cuentan un lapso de tiempo pertinente para realizarse	X		X		X		X	
			Cuentas con la facilidad de emplear cualquier estrategia o herramienta que te permita solucionar problemas	X		X		X		X	
		Herramientas libres	La institución educativa brinda los conocimientos necesarios para potencializar la creatividad con la proactividad en talleres estudiantiles	X		X		X		X	

	para estudiar	La institución pone en marcha actividades para potencializar valores morales en los estudiantes	x		x		x		x		
	Docentes seguros y motivados	La institución educativa toma acciones para erradicar los prejuicios entre escolares	x		x		x		x		
		Los docentes son asertivos con sus respuestas y se encuentran motivados en el proceso de enseñanza	x		x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Debido a su coherencia metodológica, el instrumento es considerado aplicable.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: **Hurtado Tello, Maria Luz** DNI: 27249234

**Especialidad del validador:** Magister en educación

**18 de noviembre del 2022**

**ⁱPertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**ⁱRelevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**ⁱClaridad:** 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



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre servicios académicos"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de los servicios académicos en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**DIRIGIDO A:** Clientes internos de una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** HURTADO TELLO, MARIA LUZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Alto✓	Regular	Bajo
-------	---------	------



Dr. Hurtado Tello, Maria Luz  
DNI: 27249234

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre satisfacción del cliente interno"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**DIRIGIDO A:** Clientes internos de una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** HURTADO TELLO, MARIA LUZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------



Dr. Hurtado Tello, Maria Luz  
DNI: 27249234

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

**Título de la tesis:** Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Servicios académicos</b>	<b>Calidad Estructural</b>	<b>Factores físicos</b>	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	x		x		x		x		
			La Institución cuenta con mobiliario pertinente que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad que garantizar el bienestar de los estudiantes	x		x		x		x		
		<b>Factores técnicos</b>	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	x		x		x		x		

		La Institución educativa cuenta con tecnología educacional que garantice el buen desempeño pedagógico.	X		X		X		X		
Calidad Didáctica pedagógico curricular	Preparación docente	Los docentes están en constante preparación o capacitación para mejorar los modelos educativos	X		X		X		X		
		Los docentes utilizan recursos, que permiten obtener un proceso estrategias	X		X		X		X		
	Recursos metodológicos	Los docentes emplean herramientas (proyectores, computadoras, etc.) que permitan facilitar la comprensión de las enseñanzas impartidas	X		X		X		X		
		Los docentes cuentan con materiales de apoyo suficientes (acrílicos, papelotes, etc.) que faciliten un aprendizaje efectivo.	X		X		X		X		
	Cooperación, colaboración	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		X		
		La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	X		X		X		X		
Calidad de servicio interno.	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles con las funciones establecidos.	X		X		X		X			
	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables con eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		X			

		Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		X		
	Calidad de servicio externo.	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		X		
		La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas, necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		X		
		La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		X		
C a l i d a d e G e s t i ó n		Directivo capacitado	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		X	
	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.		X		X		X		X		
	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.		X		X		X		X		
	Gestión directiva.	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		X		
		La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		X		
	Gestión en factores	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		X		

	académico	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad	x		x		x		x		
--	-----------	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los Items responden a los indicadores, dimensiones y variable, por ello, tiene la suficiencia.

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

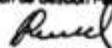
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr: Luz Rosio Quispe Narvaez        **DNI: 40077882**

**Especialidad del validador:** Doctora en administración de la educación

- \***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

15 de noviembre del 2022

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS  
Dirección de Gestión Pedagógica  
  
**LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ**  
**ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**Título de la tesis:** Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico	Consideras que tu escuela cuenta con equipamientos modernos	x		x		x		x		
			Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes	x		x		x		x		
			Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios, oficina son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	x		x		x		x		
		Biblioteca	La amplitud, iluminación ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades	x		x		x		x		
			Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la institución educativa	x		x		x		x		
			La institución cuenta con material bibliográfico adecuado en biblioteca	x		x		x		x		
		Orden	La institución educativa brinda facilidad para el uso de uso de equipos	x		x		x		x		
			El personal que labora en la institución educativa cuenta con adecuada presencia	x		x		x		x		
			El personal administrativo - docente cuentan con identificaciones para saber sus funciones	x		x		x		x		

	<b>Ambientes</b>	Los docentes se encuentran uniformados adecuadamente	X		X		X		X		
		La infraestructura, espacios son adecuados - confortables	X		X		X		X		
<b>Satisfacción de las necesidades de Seguridad</b>	<b>Confianza</b>	Los docentes y personal administrativo inspiran confianza	X		X		X		X		
		Los estudiantes se encuentran seguros que el personal administrativo, docentes considerando los tramites o solicitudes para mejorar el servicio educativo	X		X		X		X		
		El comportamiento de los docentes le brinda confianza y seguridad para expresar sus ideas	X		X		X		X		
	<b>Amabilidad</b>	Los docentes brindan una atención amable a los estudiantes	X		X		X		X		
		El personal de la institución cuenta con los conocimientos necesarios para responder a tus dudas									
	<b>Horarios de atención</b>	La unidad educativa brinda la seguridad suficiente respecto a la infraestructura	X		X		X		X		
El horario establecido por la institución educativa es pertinente		X		X		X		X			
<b>Satisfacción de las</b>	<b>Buenas relaciones</b>	Los docentes con el personal administrativo de la escuela muestran cortesía a los estudiantes	X		X		X		X		
		Los docentes te proporcionan una atención individualizada cuando lo requieres	X		X		X		X		
		El personal de la escuela es comprensible ante alguna carencia de conocimientos que presentas	X		X		X		X		
		Los docentes realizan actividades para reforzar las relaciones sociales	X		X		X		X		

	Conexión con docentes	La directiva de la escuela escucha tendiendo a comunicarse con los delegados sobre las inquietudes o sugerencias que presenta el aula	X		X		X		X		
	Disponibilidad de escucha	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes	X		X		X		X		
		Cuando requiere de un servicio (primeros auxilios, dolencia o algún malestar) hay personal que te ayuden en el proceso	X		X		X		X		
	Asesoría permanente	El personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes	X		X		X		X		
		El personal docente brinda retroalimentaciones educativas para un aprendizaje efectivo	X		X		X		X		
	Satisfacción de las	El personal docente con el administrativo monitorea el avance de los estudiantes	X		X		X		X		
		Ambiente de respeto			X		X		X		
		Motivación constante	Las actividades de la escuela involucran la participación de estudiantes en horario que no afecte el proceso de enseñanza	X		X		X		X	
		Objetivos y monitoreo	El personal de la escuela orienta motivando a los estudiantes	X		X		X		X	
	Satisfacción de las	El tutor se encarga de monitorear tus objetivos académicos de manera personal	X		X		X		X		
		Ritmos de trabajo	Las tareas con las actividades asignadas cuentan un lapso de tiempo pertinente para realizarse	X		X		X		X	
			Cuentas con la facilidad de emplear cualquier estrategia o herramienta que te permita solucionar problemas	X		X		X		X	
	Herramientas libres	La institución educativa brinda los conocimientos necesarios para potencializar la creatividad con la proactividad en talleres estudiantiles	X		X		X		X		

	para estudiar	La institución pone en marcha actividades para potencializar valores morales en los estudiantes	X		X		X		X		
	Docentes seguros y motivados	La institución educativa toma acciones para erradicar los prejuicios entre escolares	X		X		X		X		
		Los docentes son asertivos con sus respuestas y se encuentran motivados en el proceso de enseñanza	X		X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los Items responden a los indicadores, dimensiones y variable, por ello, tiene la suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Luz Rosio Quispe Narvaez    **DNI:** 40077882

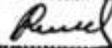
**Especialidad del validador:** Doctora en administración de la educación

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

15 de noviembre del 2022

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS  
Dirección de Gestión Pedagógica



**LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ**  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre servicios académicos"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de los servicios académicos en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**DIRIGIDO A:** Clientes internos de una unidad educativa de Guayaquil, 2022

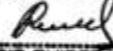
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS  
Dirección de Gestión Pedagógica



LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

Dr. Luz Rosio Quispe Narvaez  
DNI: 40077882

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre satisfacción del cliente interno"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**DIRIGIDO A:** Clientes internos de una unidad educativa de Guayaquil, 2022

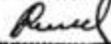
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS  
Dirección de Gestión Pedagógica



LUZ ROSIO QUISPE NARVAEZ  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

Dr. Luz Rosio Quispe Narvaez  
DNI: 40077882

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título de la tesis: Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Servicios académicos	Calidad Estructural	Factores físicos	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	x		x		x		x		
			La Institución cuenta con mobiliario pertinente que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad que garantizar el bienestar de los estudiantes	x		x		x		x		
		Factores técnicos	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	x		x		x		x		
			La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	x		x		x		x		

		La Institución educativa cuenta con tecnología educacional que garantice el buen desempeño pedagógico.	x		x		x		x		
Calidad Didáctica pedagógico curricular	Preparación docente	Los docentes están en constante preparación o capacitación para mejorar los modelos educativos	x		x		x		x		
		Los docentes utilizan recursos, que permiten obtener un proceso estrategias	x		x		x		x		
	Recursos metodológicos	Los docentes emplean herramientas (proyectores, computadoras, etc.) que permitan facilitar la comprensión de las enseñanzas impartidas	x		x		x		x		
		Los docentes cuentan con materiales de apoyo suficientes (acrílicos, papelotes, etc.) que faciliten un aprendizaje efectivo.	x		x		x		x		
	Cooperación, colaboración	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	x		x		x		x		
		La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	x		x		x		x		
Calidad de servicio interno.	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles con las funciones establecidos.	x		x		x		x			
	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables con eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones.	x		x		x		x			

		Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		X		
	Calidad de servicio externo.	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		X		
		La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas, necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		X		
		La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		X		
C a l i d a d e G e s t i ó n		Directivo capacitado	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		X	
	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.		X		X		X		X		
	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.		X		X		X		X		
	Gestión directiva.	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		X		
		La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		X		
	Gestión en factores	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		X		

	académico s	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	x		x		x		x		
--	----------------	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas asignadas por dimensión tienen suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Wilson Rumiche Inoñán **DNI:** 33564363

**Especialidad del validador:** Magister en psicología educativa



**18 de noviembre del 2022**

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

**Título de la tesis:** Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del cliente interno	Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico	Consideras que tu escuela cuenta con equipamientos modernos	x		x		x		x		
			Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes	x		x		x		x		
			Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios, oficina son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	x		x		x		x		
		Biblioteca	La amplitud, iluminación ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades	x		x		x		x		
			Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la institución educativa	x		x		x		x		
			La institución cuenta con material bibliográfico adecuado en biblioteca	x		x		x		x		
		Orden	La institución educativa brinda facilidad para el uso de uso de equipos	x		x		x		x		
			El personal que labora en la institución educativa cuenta con adecuada presencia	x		x		x		x		
			El personal administrativo - docente cuentan con identificaciones para saber sus funciones	x		x		x		x		

	<b>Ambientes</b>	Los docentes se encuentran uniformados adecuadamente	x		x		x		x		
		La infraestructura, espacios son adecuados - confortables	x		x		x		x		
<b>Satisfacción de las necesidades de Seguridad</b>	<b>Confianza</b>	Los docentes y personal administrativo inspiran confianza	x		x		x		x		
		Los estudiantes se encuentran seguros que el personal administrativo, docentes considerando los tramites o solicitudes para mejorar el servicio educativo	x		x		x		x		
		El comportamiento de los docentes le brinda confianza y seguridad para expresar sus ideas	x		x		x		x		
	<b>Amabilidad</b>	Los docentes brindan una atención amable a los estudiantes	x		x		x		x		
		El personal de la institución cuenta con los conocimientos necesarios para responder a tus dudas									
	<b>Horarios de atención</b>	La unidad educativa brinda la seguridad suficiente respecto a la infraestructura	x		x		x		x		
El horario establecido por la institución educativa es pertinente		x		x		x		x			
<b>Satisfacción de las</b>	<b>Buenas relaciones</b>	Los docentes con el personal administrativo de la escuela muestran cortesía a los estudiantes	x		x		x		x		
		Los docentes te proporcionan una atención individualizada cuando lo requieres	x		x		x		x		
		El personal de la escuela es comprensible ante alguna carencia de conocimientos que presentas	x		x		x		x		
		Los docentes realizan actividades para reforzar las relaciones sociales	x		x		x		x		

	Conexión con docentes	La directiva de la escuela escucha tendiendo a comunicarse con los delegados sobre las inquietudes o sugerencias que presenta el aula	X		X		X		X			
		Disponibilidad de escucha	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes	X		X		X		X		
			Cuando requiere de un servicio (primeros auxilios, dolencia o algún malestar) hay personal que te ayuden en el proceso	X		X		X		X		
		Asesoría permanente	El personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes	X		X		X		X		
	El personal docente brinda retroalimentaciones educativas para un aprendizaje efectivo		X		X		X		X			
	Satisfacción de las	Ambiente de respeto	El personal docente con el administrativo monitorea el avance de los estudiantes	X		X		X		X		
			Las actividades de la escuela involucran la participación de estudiantes en horario que no afecte el proceso de enseñanza	X		X		X		X		
		Motivación constante	El personal de la escuela orienta motivando a los estudiantes	X		X		X		X		
		Objetivos y monitoreo	El tutor se encarga de monitorear tus objetivos académicos de manera personal	X		X		X		X		
	Satisfacción de las	Ritmos de trabajo	Las tareas con las actividades asignadas cuentan un lapso de tiempo pertinente para realizarse	X		X		X		X		
Cuentas con la facilidad de emplear cualquier estrategia o herramienta que te permita solucionar problemas			X		X		X		X			
Herramientas libres		La institución educativa brinda los conocimientos necesarios para potencializar la creatividad con la proactividad en talleres estudiantiles	X		X		X		X			

	para estudiar	La institución pone en marcha actividades para potencializar valores morales en los estudiantes	x		x		x		x		
	Docentes seguros y motivados	La institución educativa toma acciones para erradicar los prejuicios entre escolares	x		x		x		x		
		Los docentes son asertivos con sus respuestas y se encuentran motivados en el proceso de enseñanza	x		x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas asignadas por dimensión tienen suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Wilson Rumiche Inoñán **DNI:** 33564363

**Especialidad del validador:** Magister en psicología educativa



**18 de noviembre del 2022**

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre servicios académicos"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de los servicios académicos en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**DIRIGIDO A:** Clientes internos de una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** WILSON RUMICHE INOÑÁN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

**VALORACIÓN:**

Alto✓	Regular	Bajo
-------	---------	------



Mg: Wilson Rumiche Inoñán  
DNI: 33564363

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario sobre satisfacción del cliente interno"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** WILSON RUMICHE INOÑÁN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

**VALORACIÓN:**

Alto✓	Regular	Bajo
-------	---------	------



Mg: Wilson Rumiche Inoñán  
DNI: 33564363

## Anexo 4: Carta de solicitud de la universidad a la entidad



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 14 De Noviembre del 2022

SEÑOR

Dipl. LUIS ALBERTO ELISEO SARCOS MELETY.

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "FUTUROS NAVEGANTES"

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 12 de Noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: NÚÑEZ COELLO DIANA PILAR
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "SERVICIOS ACADÉMICOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2022."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez  
Jefe UPG-UCV-Piura

## Anexo 5: Carta de aceptación la entidad educativa



### *Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"*

Zona 8 Distrito 09D06, Circuito 09D061C\_03\_04

Código Amie: 09H05647

Dirección: Lotes Alegria Mz. 8 Solar 5

E-mail: [uefn@outlook.com](mailto:uefn@outlook.com)

Guayaquil, noviembre 14 de 2022

Dr. Edwin Martín García Ramírez  
Jefe UPG-UCV-Piura

Yo, Luis Alberto Eliseo Sarcos Melety, en calidad de Rector de la Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes", facilito y otorgo autorización a Diana Pilar Núñez Coello docente de esta institución Educativa la cual dirijo, para que pueda realizar los instrumentos (2) de la investigación Titulada: Servicios académicos y satisfacción del cliente interno en una unidad educativa de Guayaquil, 2022

Particular que comunico a usted para fines convenientes.

Atentamente,

Dipl. Luis Alberto Eliseo Sarcos Melety  
RECTOR



## Anexo 6: Confiabilidad por alfa de Cronbach

### Variable: Servicios académicos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	28

### Variable: Satisfacción del cliente interno

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	37

## Anexo 7: Base de datos

### Variable: Servicios académicos

Servicios académicos																												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	V2
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	31
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	34
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	33
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	35
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	37
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	34
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	35
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	39
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	35
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	35
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	33
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	40
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	39
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	41
2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	1	1	1	2	1	1	43
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	42
2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	53

3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	58
2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	56
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	61
2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	56
3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	58
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	64
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	63
1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	70
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	63
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	78
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	69
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	73
4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	68
3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	67
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	68
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	73
2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	87
3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	84
4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	103
3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	104
5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	5	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	98

5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	108	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	97	
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	101	
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	105	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	80	
4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	88
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	31
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	32
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	32
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	33
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	32
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	32
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	32
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	34
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	35
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	35
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	56

2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	57
3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	58
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	53
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	59
1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	55
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	53
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	61
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	56
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	71
4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	65
3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	67
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	69
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	69
2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	2	3	74
3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	77
4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	93
3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	86
5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	5	2	3	3	5	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	95
5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	99
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	101
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	2	3	4	4	3	3	2	97

3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	96
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	107
4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	109
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	54
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	56

**Variable: Satisfacción del cliente interno**

Satisfacción del cliente interno																																								
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	V2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	94	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	10
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4	4	4	69	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	3	68
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	3	4	5	4	4	70		
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	55	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	64	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	59	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	74		
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	79		
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	85		
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	87	
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	1	1	1	1	89		
1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	84		
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	82		
2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	80		
2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	97		
3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	10	
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	1	1	1	1	2	80			
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	1	1	1	2	85	



4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	11			
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	8	12	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	83	
4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	87	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	62	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	55
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	56
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	57
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	56	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	55
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	57
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	64
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	64	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	1	4	5	3	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	71	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	4	4	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	65	
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	3	3	1	1	4	2	3	3	4	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	70	
1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	5	3	4	1	1	4	4	4	5	4	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	79
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	71	
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	
2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	58	
3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	60		
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	57	
3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	65		

1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	55	
1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	56	
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	2	4	4	3	5	83		
2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	77		
4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	80	
4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2	74	
3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	2	3	1	80	
2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	73	
2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	69	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	71	
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	80	
3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	82	
4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	88	
3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	5	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	86	
5	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	1	3	5	1	1	4	4	4	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	94	
5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	2	3	3	1	1	3	5	2	1	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	10	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	1	1	4	5	2	1	4	3	3	5	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	10	
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	1	1	3	4	1	1	3	3	2	5	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	97	
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	1	3	5	1	1	2	3	3	5	2	1	1	3	1	5	4	1	2	3	1	2	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	5	3	1	1	3	4	3	4	1	1	1	1	2	4	5	1	1	1	2	10
4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	1	1	4	4	1	1	4	3	3	4	1	1	2	3	1	5	4	1	2	3	1	11	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	2	1	4	4	1	1	3	4	4	3	1	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	72	

1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	4	4	1	1	3	4	1	1	4	4	4	4	2	1	1	1	1	4	5	2	2	3	1	78
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## Anexo 8: Base de datos prueba piloto y validez de

### Variable: Servicios académicos

Servicios académicos																													
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	V1	V.C
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	34	0.586
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	39	0.598	
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	34	0.499	
2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	37	0.775	
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	69	0.853
2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	67	0.868
3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	69	0.807
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	66	0.635
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	70	0.776
1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	65	0.767
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	56	0.467
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	75	0.459
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	68	0.645
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77	0.566
4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	68	0.705
3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	67	0.751
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	69	0.623







0.79  
4  
0.71  
5  
0.68  
4

**Validez de constructo**

**Variable servicios académicos**

**Correlaciones**

		Servicios académicos	d1	d2	d3	d4
Servicios académicos	Correlación de Pearson	1	,928**	,870**	,935**	,937**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20

**Variable satisfacción del cliente interno**

**Correlaciones**

		Satisfacción del cliente interno	dd1	dd2	dd3	dd4	dd5
Satisfacción del cliente interno	Correlación de Pearson	1	,987**	,917**	,946**	,869**	,831**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20

**Anexo: Fotos de la aplicación**

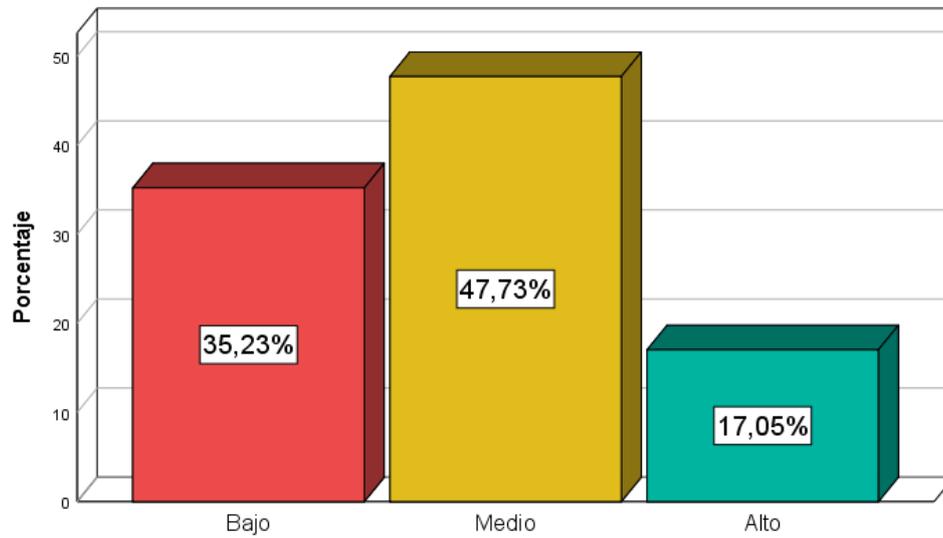




## Anexo: Figuras

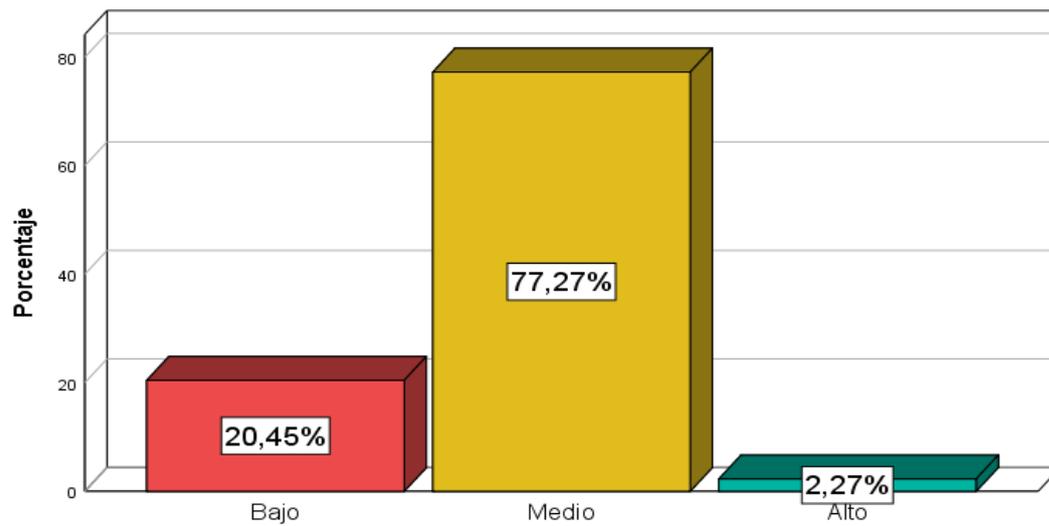
### Figura 1

Nivel de Nivel de servicios académicos



### Figura 2

Nivel de satisfacción del cliente interno





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUQUE RAMOS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SERVICIOS ACADÉMICOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2022", cuyo autor es NUÑEZ COELLO DIANA PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUQUE RAMOS CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 03584090 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4402-523X	Firmado electrónicamente por: CLUQUERA el 19-01- 2023 02:29:04

Código documento Trilce: TRI - 0523759