



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San
Martín de Porras, Ate, 2019

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

AUTOR:

Br. Juan Carlos Estaña Coaquira (ORCID: 0000-0003-1026-6067)

ASESORA:

Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil (ORCID: 0000-0002-1108-5797)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú

2020

Dedicatoria:

A mi familia, por todo su apoyo
y comprensión en esta etapa de
mi vida.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo,
a sus docentes comprometidos
con una educación de calidad y
por todos sus conocimientos
compartidos.

A los estudiantes de la
Institución Educativa 0025 San
Martín de Porras.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **ESTAÑA COAQUIRA, JUAN CARLOS** para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0025, SAN MARTÍN DE PORRAS, ATE, 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE (A): Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez Firma: 

SECRETARIO (A): Dra. Helga Ruth Majo Marrufo Firma: 

VOCAL: Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

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

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



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

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

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe 

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Juan Carlos Estaña Coaquira, estudiante del programa Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 09840919, declaro el trabajo de tesis titulado “Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019” para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido con las normas de elaboración de trabajo académico APA. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Esta investigación no ha sido previamente presentada total ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional en ninguna entidad educativa. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio u otras trasgresiones. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario y las normas legales.

Lima, 26 de diciembre de 2019



Br. Juan Carlos Estaña Coaquira
DNI: 09840919

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	20
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	40
Anexo 1. Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos de evaluación	42
Anexo 3. Validez de instrumentos	46
Anexo 4. Prueba de confiabilidad	58
Anexo 5. Constancia de aplicación/Carta de presentación	67
Anexo 6. Consentimiento informado	69
	vi

Anexo 7. Base de datos	70
Anexo 8. Resultados descriptivos e inferencial	78
Anexo 9: Artículo científico	88
Anexo 10: Acta de aprobación de originalidad de tesis	97
Anexo 11: Pantallazo turnitin	98
Anexo 12: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	99
Anexo 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	100

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz operacional de la variable calidad educativa	15
Tabla 2. Matriz operacional de la variable satisfacción en los estudiantes	16
Tabla 3. Ficha técnica instrumento calidad educativa	17
Tabla 4. Ficha técnica instrumento Satisfacción del estudiante	18
Tabla 5. Validez del instrumento de V1- juicio de expertos	18
Tabla 6. Validez del instrumento de V2- juicio de expertos	18
Tabla 7. Nivel de confiabilidad de instrumentos	19
Tabla 8. Niveles de la variable calidad educativa	20
Tabla 9. Niveles de la variable satisfacción del estudiante	21
Tabla 10. Correlación entre la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes	21
Tabla 11. Correlación entre eficacia y la satisfacción de estudiantes	22
Tabla 12. Correlación entre eficiencia y la satisfacción de estudiantes	23
Tabla 13. Correlación entre la relevancia y la satisfacción de estudiantes	24
Tabla 14. Correlación entre la equidad y la satisfacción de estudiantes	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama correlacional	14
Figura 2. Población, muestra y muestra estratificada	16

Resumen

El estudio de investigación lleva por título “Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019. Se estableció como problema principal la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019? y como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

En el aspecto metodológico el estudio está enmarcado dentro del diseño No experimental correlacional de tipo básico y con corte transversal. La población está compuesta por 304 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria y la muestra están compuesta por 170 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

A través de la prueba rho de Spearman = 0,570 se puede percibir que existe una correlación positiva de nivel moderada entre las variables calidad educativa y satisfacción. En lo que se refiere a la significancia $p=0,000$ y muestra que p es menor a 0,05 este dato permite señalar que la relación es significativa, por lo expuesto, la hipótesis alterna es aceptada y la hipótesis nula es rechaza.

Palabras claves: Eficacia, eficiencia, relevancia y equidad.

Abstract

The research study is entitled “Educational quality and student satisfaction of the Educational Institution 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019. The following question was established as a main problem: What relationship exists between the quality of education and the satisfaction of the students of the Educational Institution 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019? and the main objective was to determine the relationship between the quality of education and the satisfaction of the students of the Educational Institution 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

In the methodological aspect, the study is framed within the non-experimental correlational design. The population is composed of 304 students of the 4th and 5th year of secondary education and the sample is composed of 170 students of the 4th and 5th year of secondary education of the Educational Institution 0025 San Martín de Porras, Ate, 2019.

Through the Spearman rho test = 0.570 it can be perceived that there is a positive correlation of moderate level between the variables educational quality and satisfaction. Regarding the significance $p = 0.000$ and shows that p is less than 0,05 this data indicates that the relationship is significant, therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Effectiveness, efficiency, relevance and equity.

I. Introducción

Hoy en día las organizaciones viven constantes cambios acorde con la realidad educativa mundial, por lo cual se deben adecuarse a niveles de exigencia mayor de la calidad que se brinda en nuestro caso en la Institución Educativa, así como el impacto de ésta con la satisfacción en los estudiantes, dichas variables se relacionan para conseguir las metas en general que se proponen en la institución. Si bien es cierto, toda organización actúa en conjunto para lograr un objetivo determinado y esto va de la mano con la gestión que se realiza en la I.E. y el involucramiento de la comunidad educativa en el proceso hacia el logro de dichos objetivos, todo ello a fin de formar a los estudiantes con una educación que le permita desarrollarse a lo largo de toda su vida, con una formación integral, que permita el desarrollo de sus potencialidades.

En el ámbito internacional, la calidad en el ámbito educativo comenzó a consolidarse con las iniciativas de organismos como la UNESCO en 1990 organiza la Conferencia Mundial de Educación para Todos donde se tomaron acuerdos a nivel mundial sobre la calidad de la educación en aspectos cuantitativos y factores asociados. La OCDE en 1992 en su reunión con todos los ministros de educación de los países socios suscribe acuerdos para brindar una educación y formación de calidad para todos, es así como empieza a considerarse el tema de la calidad en las reuniones internacionales y tomando acuerdos para brindar una educación de calidad. Estos organismos, se convierten en las organizaciones más influyentes en temas educativos, tanto así que direccionan las políticas educativas de sus países miembros o asociados. Las evaluaciones estandarizadas PISA que realiza periódicamente la OCDE son un referente de la calidad educativa y Perú ha participado como país asociado en los años 2000, 2009, 2012 y 2018.

Según la OCDE (2019), en las evaluaciones PISA 2018 participaron más de 600 000 estudiantes de 15 años, provenientes de 79 países fueron evaluados en asignaturas como ciencias, matemáticas, nociones financieras, resolución de problemas y lectura, donde el Perú muestra progresos en comparación a PISA 2015. De acuerdo a los resultados obtenidos, en el rubro Ciencia el Perú subió 7, en Lectura subió 3 puntos y en Matemáticas 13 puntos ubicándonos en el puesto 64, pero seguimos debajo del resultado promedio en general de todos los países que participaron.

En el ámbito nacional, el Ministerio de Educación mide cuánto han logrado aprender los estudiantes mediante la prueba estandarizada ECE 2018, según la Unidad de Medición de la Calidad (2019), los resultados entre el 2016 al 2018 para los estudiantes del 4° de primaria y en el 2° de secundaria se obtuvo un incremento en el nivel “satisfactorio” de aprendizaje. Además, se disminuyó 3,4 % en CCSS. Solo el 8,5% de estudiantes obtuvo el logro deseado en Ciencia y tecnología en el 2° de secundaria.

En el ámbito local, en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras según los resultados de la ECE 2018 se evidencia un crecimiento del 17,4% nivel satisfactorio en Matemática; en el nivel en proceso, se obtuvo un decrecimiento del 4,8%; en el nivel inicio, se obtuvo un decrecimiento del 7,8% favorable y en el nivel previo al inicio, se evidencia un decrecimiento del 5,0% favorable. En las competencias de lectura el nivel satisfactorio se evidencia un crecimiento del 1,4% favorable, en el nivel en proceso, se tuvo un crecimiento del 7,1% favorable, el nivel en inicio tuvo un decrecimiento del 2,4% favorable y en el nivel previo al inicio, se evidencia un decrecimiento del 6,1 % favorable. En las competencias de HGE (2016) en el nivel satisfactorio, en proceso, en inicio y previo al inicio se registran una línea de base en HGE del 6,15%; 39,11%; 37,43% y 17,31% respectivamente. Se concluye que se obtuvo un logro satisfactorio bajo de los aprendizajes en las competencias Matemáticas, Lectura y HGE en el 2do grado de secundaria.

Las causas asociadas para estos resultados según el análisis del PCI 2019 son las siguientes: la planificación curricular anual no considera a las condiciones, demandas y necesidades de aprendizaje del educando. Insuficiente acompañamiento a los docentes en aula. Limitado espacio y tiempo para la socialización de los resultados del acompañamiento y la consecuente reflexión, así como el poco compromiso de mejora, docentes reticentes a los cambios. Poco tratamiento de comportamientos inadecuados en el aula. Inadecuados hábitos de estudio y limitadas estrategias de aprendizaje para la lectura, la resolución de problemas y el juicio crítico. Limitado involucramiento en el aprendizaje por parte de los padres o apoderados. Limitado uso de los materiales inadecuada implementación. Estudiantes poco habituados a los protocolos de la prueba estandarizada de la ECE.

La calidad educativa no debe conceptuarse como un término reduccionista, limitado por aspectos cuantitativos como la cobertura, materiales, presupuesto o cuánto más se ha crecido en evaluaciones estandarizadas; además deben considerarse ciertos aspectos cualitativos que permita brindar una educación de calidad para todos los estudiantes, tanto en la enseñanza como en el aprendizaje de tan modo que se persiga la excelencia educativa con un servicio de calidad, es la exigencia para las instituciones en estos tiempos. Por lo tanto, es importante analizar la calidad educativa que se brinda en la Institución educativa 0025 San Martín de Porras a fin de atender las necesidades educativas de los educados con las oportunidades de aprendizaje y las condiciones para una educación de calidad.

En cuanto a la satisfacción es una apreciación subjetiva sobre un producto o un servicio y para evaluarlo de manera objetiva Insunza (2015), propone medir la satisfacción como la diferencia aritmética entre las expectativas del estudiante con respecto a la percepción del servicio que recibe, si esta es positiva se puede decir que se tiene un nivel de satisfacción logrado, en caso contrario, de obtener una diferencia negativa, no se está cubriendo las expectativas educativas del estudiante, los cuales son la prioridad en nuestro sistema educativo, de ahí que se propone poner todos los esfuerzos para la mejorar la atención y brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, se ha creído conveniente estudiar la relación entre la calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la institución educativa ya mencionada, la cual orientaría la toma de decisiones para superar las debilidades para la mejora del servicio educativo.

Se han encontrado trabajos de investigación relacionados al estudio, las que nos permitirán delimitar el tema de investigación a nivel internacional. Surdez, Sandoval y Lamovi (2018), estudiaron la relación de la satisfacción y calidad educativa, cuyo resultado es de insatisfacción para la mayoría de estudiantes, mientras que 25% fue de total insatisfacción en relación a la infraestructura. Además, se dio a conocer que estuvieron satisfechos cuando eligieron autorrealización y un buen trato personal. El grupo que participó fue 380 estudiantes, donde se estableció un aporte no experimental, descriptivo correlacional. Asimismo, Cervantes, Stefanelli, Peralta y Salgado (2018), ejecutaron el estudio que mide la calidad del servicio que estuvo enfocado a las necesidades como también en las expectativas de los usuarios externos de entidad superior. Ellos comprobaron con 80 participantes que se sienten satisfechos a un 60% con el aseo que se

brinda en los espacios libres, un 43% determinaron estar satisfecho con las competencias de los trabajadores y el 38% lo consideraron como aceptable. Cabe resaltar que el 70% están satisfechos con la gestión del servicio.

Por otro lado, Paredes (2017), determinó valorar la percepción en relación a la calidad que brinda el plan de carrera, la muestra de 70 estudiantes de los últimos años de Facultad de Odontología. Él comprobó que entre estudiante-docente si existe relación y por ende los resultados dan como satisfactorio. Indica también que, la calidad de la metodología da como resultado en la encuesta como satisfactorio en las clases y en las orientaciones que se les imparte a los integrantes, el resultado de insatisfecho fue marcado para los espacios físicos como para los equipos, aulas y audiovisuales que lamentablemente no fueron pertinente. La investigación fue descriptivo transversal. Por otro lado, Álvarez, Reyes y Chaparro (2015), buscaron medir la satisfacción en estudiantes con respecto a los servicios educativos. Concluyeron que la autorrealización tiene una medida de 3.3 que significa satisfecho, así como las habilidades y capacidades para la enseñanza que es 3.5 En cambio los servicios administrativos y la infraestructura, midieron 2,76.

Por otro lado, Gámez (2014), en su indagación sobre la satisfacción en estudiantes con respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el CURC nos indica que su trabajo fue de corte transversal, no experimental y descriptivo siendo la población los estudiantes matriculados en el primer período académico 2013 que son 1809 y una muestra con 174 estudiantes. La recolección de la información se hizo por medio de los cuestionarios con escalas tipo Likert. Se llegó a concluir que el CURC forma profesionales con autonomía e iniciativa, que confrontan sus ideas con las ajenas y con actitud positiva para el cambio y la innovación donde los estudiantes se muestran de satisfechos a muy satisfechos. Los estudiantes expresan insatisfacción con respecto a la oferta académica y los servicios educativos.

También se han encontrado trabajos de investigación relacionadas a las variables de estudio a nivel nacional. Así tenemos a Veramendi (2019), en su indagación con respecto a la relación de la gestión con la calidad educativa de la I.E. 5123 Francisco Bolognesi Ventanilla. La investigación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental contó con una población de 70 docentes y muestra censal. Concluye que: Se halló correlación

positiva para la gestión educativa y la calidad educativa con un $\rho = ,808$. Se encontró relación significativa para la gestión institucional con la calidad educativa con un $\rho = ,622$. Correlación positiva alta para la gestión pedagógica con la calidad educativa con un $\rho = ,848$. Así también, Castillo (2019), en su indagación con respecto a la calidad educativa y la satisfacción en los usuarios de la I.E. “Internacional Elim”- Cercado de Lima. Dicha investigación de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, cuya población de 30 estudiantes, muestra de 25 estudiantes del 5° de grado de educación secundaria, encuentra una influencia moderada de la calidad educativa con la satisfacción. Se halló una relación moderada para la calidad educativa y la satisfacción con el funcionamiento y la organización de la institución educativa. Asimismo, se encontró un grado de influencia moderada para la calidad educativa y la satisfacción con la orientación y ayuda. Se halló un grado de influencia moderada la calidad educativa y la satisfacción con la aplicación y construcción de las normas para la convivencia.

Por otro lado, Mori (2018), realizó estudios donde encontró relación de la gestión de la administración y la calidad educativa en estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Surco. Esta indagación de tipo descriptivo, correlacional, cuantitativo, no experimental, tuvo con una población de 128 alumnos y 96 participantes como muestra. Se concluye que para la gestión institucional y la calidad educativa existen significancia de un 0,05. En cuanto a la gestión pedagógica y calidad educativa una significancia de un 0,05. Así mismo, Arcos (2018), realizó un estudio referente a la satisfacción de estudiantes en las I.E. del distrito de Sapallanga. La investigación cuyo diseño es descriptivo simple, conto con una muestra censal de 99 estudiantes, concluye que: los estudiantes se hallan muy insatisfechos en un 19,2% con los servicios brindados en la I.E, el 50,5% se encuentran insatisfechos, el 24,2% se encuentran poco satisfechos, el 5,1% se encuentran satisfechos y el 1% se encuentran muy satisfechos. Además, la satisfacción y la seguridad emocional en el trato afectuoso está en un 6,1% se encuentran muy insatisfechos, el 34,3% se encuentran insatisfechos, el 43,4% se encuentran satisfechos y el 2% se encuentran muy satisfechos. Por otro lado, Arce (2018), investigó sobre la calidad de los servicios académicos y su relación con la satisfacción en estudiantes. La indagación de diseño no experimental, corte transversal, tipo corelacional, descriptivo, tuvo una población y muestra censal de 476 estudiantes. Encuentra relación significativa ($r=0.0770$, $p<0,00$) de la calidad de servicios académicos con respecto a la satisfacción; en cuanto a las

dimensiones, para la relevancia y la satisfacción halló una relación moderada con ($r=0.59$; $p<0,00$); del mismo modo, se halló relación moderada para la eficiencia con la satisfacción en estudiantes ($r=.491$; $p<0.00$); además se encontró que existe una relación moderada para la equidad en relación con la satisfacción en los estudiantes ($r=0.539$; $p<0,00$).

En cuanto a las teorías sobre la calidad, esta ha ido evolucionado a través de los tiempos, en la era moderna para las ciencias administrativas la calidad toma gran importancia y se desarrollan teorías que en su momento se implementaron tanto en Estados Unidos en la tercera década del siglo veinte donde se crean departamentos de calidad para la mejora del producto, perfeccionando los procesos de producción y con “cero defectos” como lo plantea Crosby. En Japón, terminada la segunda guerra mundial los empresarios japoneses a mediados del siglo pasado buscan la reconstrucción de su país e invitan a Deming y Juran quienes con Ishikawa crean el Instituto para la Calidad. Juran propone su manual de calidad, mientras que Deming propone su teoría de los 14 criterios e Ishikawa propone los círculos de calidad. Según Cantón y Vásquez (2015), en los sesenta del siglo pasado, en Estados Unidos se desarrolla el principio de satisfacción del cliente, el concepto de reingeniería y el marketing y al final de los ochenta en Europa se crea la Europa Foundation for Quality Management (EFQM) como una propuesta de la calidad con vigencia en la actualidad y es uno de los referentes a la hora de realizar estudios en torno a la calidad y sobre todo en el ámbito educativo.

Las teorías que se asocian al presente estudio tienen que ver con conceptos o enfoques según lo propuesto por Schmelkes (2010), sobre calidad nos dice que es la capacidad de proporcionar a los estudiantes el desarrollo de sus capacidades, potencialidades, valores y actitudes. Lo considera como un concepto relativo, dinámico, en constante evolución y cuyo objetivo es la mejora de los aprendizajes. Esta aseveración es respaldada por Griffiths y Ladwig (2014), luego de analizar extensamente este concepto a lo largo de su evolución y en documentos de organismos internacionales, llega a la conclusión de una ausencia de una definición clara, única universal, muy compleja, ya que exige una contextualización a una realidad. Para Medina (2016), la calidad es la búsqueda constante de la excelencia con compromiso, tanto individual como colectivo para lograr los objetivos institucionales, siendo entonces, la calidad un proceso para la mejora continua,

un medio hacia la excelencia, en donde todos deben sumar esfuerzos para brindar un buen servicio.

Según Bayley (2013), nos dice que una institución de calidad es aquella donde los estudiantes progresan en lo educativo, desarrollan sus capacidades en óptimas condiciones. Para sustentar esta afirmación es necesario conocer diversos aspectos de la institución relacionados con la gestión de la dirección, la organización, los resultados académicos, etc. Así también, De la Orden (2009), quien respalda a Schemelkes, considera la calidad educativa como el producto coherente de los componentes internos y externos del sistema educativo, dentro de un enfoque sistémico en donde elementos de entrada, de proceso y de producto interrelacionados de una forma coherente sino la calidad educativa se vería afectada, donde se considerarían las siguientes dimensiones las cuales serían la equidad, la eficiencia, la funcionalidad y la eficacia de la calidad educativa a ser evaluadas.

Según el Ministerio de Educación (2012), el artículo 13 de la Ley General de Educación se refiere a la calidad de la educación como el nivel de formación personal óptima para enfrentar los retos que se le presenten, así como para ejercer una ciudadanía con ética y seguir aprendiendo por toda su vida. Siendo así, el estudiante es un sujeto con derecho a tener un servicio de calidad, que ésta no sólo sirva para su ámbito escolar, sino que trascienda para toda su vida, es decir, potenciar sus capacidades de aprender a aprender. Ante lo expuesto, Sarason (2015), nos dice que una educación de calidad es el medio para desarrollar las potencialidades del estudiante, con una formación del ser social, proactivo, ético. Así también Madani (2019), nos señala que para el alcanzar la calidad educativa con contenidos de calidad, debe contarse con el apoyo permanente para un aprendizaje que considere al estudiante como el centro de atención, con docentes actualizados y comprometidos con alcanzar altos estándares de evaluación y prácticas de evaluación formativa, con adecuadas instalaciones educativas, acogedoras, seguras que permitan el uso de la tecnología según Graves (2019), no sólo para las clases en aula, sino que también permitan interactuar con plataformas para el desarrollo de tareas y actividades fuera del aula, logrando un aprendizaje autónomo, creativo, integrador permitiendo cerrar la brecha digital que se da en estos tiempos en el ámbito educativo.

Por lo tanto, calidad y calidad educativa son términos que han ido evolucionando producto del avance en las ciencias administrativas, en el campo económico y la exigencia social para con las escuelas, las cuales implementan propuestas de organismos internacionales que el Perú acepta por los acuerdos que suscribe, los cuales se enfocan a aspectos administrativos, de rendición de cuentas y de mejora del servicio educativo.

En cuanto a las dimensiones para el presente estudio, la eficacia será lograda siempre y cuando todos los involucrados en la educación, según Chehaybar (2016), quien respalda a Schmelkes, será brindada cuando todos asuman su compromiso, para lo cual, considera que la diferencia entre instituciones que brindan aprendizajes de calidad depende de un solo factor, la cual afecta a todas y es la interacción de los factores de la calidad de los aprendizajes los cuales están identificados con las personas, tanto el director que se encarga de la labor administrativa y con el liderazgo que maneja, acorde a una misión y visión de la gestión que ejerza en su institución educativa y el docente con su responsabilidad en la labor pedagógica, orientado a alcanzar los estándares de calidad para cada ciclo educativo que se propone en nuestro sistema educativo. Lo son también el personal de servicio de la I.E. con su labor mantienen los espacios adecuados para que el estudiante reciba una adecuada educación. Así todos apoyamos a la concreción de las metas propuestas en la institución, en donde cada agente educativo desempeña su labor hacia un objetivo en común, la calidad educativa que se le brinda al estudiante.

La dimensión eficiencia se evidencia con el buen uso y una oportuna distribución de los recursos materiales, pedagógicos y económicos, según Garduño (2016), la eficiencia es una cualidad de las instituciones públicas para una óptima administración en cuanto a los recursos y los procesos que la sociedad a través del estado proporciona a todas las escuelas. Según Flach, Karam, Renan y Facciuto (2017), existe una relación directa en cuanto a los presupuestos asignados donde a mayor presupuesto mejores resultados en pruebas estandarizadas y bajos presupuesto con bajos resultados. Si bien son relevantes los elementos materiales al inicio del sistema en el proceso el brinda las condiciones para la enseñanza del docente, éste se ha convertido en el responsable de la implementación de cambios educativos, quienes se convierten en los principales promotores de la calidad educativa como y para ello deben considerarse recursos necesarios a su disposición, pero no los únicos, según Crouch y Tazeen (2016), todo el personal en la institución que

desempeña una labor son responsables de la calidad del servicio educativo que se perciba en una institución por los usuarios.

Además en estos días se le exige mayor efectividad en el desempeño al docente, debiendo superar, según Trimble (2017), la enseñanza tradicional en las aulas y alcanzar el logro de estándares de la educación, para ello, exigen al docente a reconstruir su práctica educativa hacia un enfoque constructivista donde el protagonismo en el aula pasa a ser del estudiante y el docente se constituye en el mediador, facilitador del aprendizaje para alcanzar los estándares de aprendizaje establecidos para la educación peruana. En conclusión, la eficiencia se traduce en una administración adecuada y oportuna de los recursos materiales y financieros que son destinados a la I.E. y que tanto como directivos y docente deben de implementar.

La dimensión relevancia responde a la pregunta ¿educación para para qué? y es el perfil de egreso de la educación la que plasma y articula la intencionalidad del sistema educativo en los estudiantes desde los primeros ciclos educativos y a lo largo de toda su educación formal. Según la UNESCO (2007) citado por Reimers (2018), se refiere a las intenciones educativas donde el referente es el desarrollo de competencias relacionadas al saber, saber hacer, saber ser y saber convivir. La relevancia en aprendizajes como lo señala Coll y Martín (2016), reside en dos tipos de aprendizajes, los aprendizajes básicos imprescindibles condicionan la formación integral del educando y permiten formar un proyecto y los aprendizajes básicos deseables que se pueden adquirir después de su educación en las aulas escolares y no afectan al proyecto de vida del estudiante. La relevancia estará condicionada al fin de la educación que se persigue la educación, así como se promueven aprendizajes significativos, acorde a las demandas sociales y a la formación integral del educando los cuales debe darse mediante el logro de competencias y estándares de aprendizaje.

La dimensión equidad responde a las condiciones y el contexto en que se brinda servicio educativo, según la UNESCO (2013), propone una educación en donde todos los estudiantes sin ningún distingo de condición económica, social o cultural puedan desarrollar sus competencias e insertarse en la sociedad para desarrollar sus capacidades productivas, pero existen situaciones de inequidad como lo indica Vivas (2017), si bien se

han mejorado en cobertura en educación, los resultados entre escuelas urbanas y rurales muestran desempeños educativos bajos en evaluaciones estandarizadas, lo cual nos indica que hay una brecha en la calidad educativa. Además debe haber equidad en recursos y procesos educativos, según Tomasevski (2016), todos tenemos derecho a acceder a la educación ya que es un derecho humano y los estados deben garantizar que todos puedan ser beneficiarios a una educación gratuita, universal y obligatoria ya que permite al estudiante darle la oportunidad de su desarrollo como ser humano. La equidad busca brindar las mismas condiciones para todos los estudiante pero respetando la diversidad personal. Masters (2018), considera a un sistema educativo equitativo como aquel que reconoce las particularidades de cada estudiante y atiende de manera desigual las desventajas personales, económicas y sociales para equiparar las oportunidades de una educación de calidad.

Para el presente estudio, la segunda variable, según lo propuesto por Gento y Vivas (2003), la satisfacción pasa por atender las necesidades de las personas y sus expectativas de manera adecuada. Esta dimensión es respaldada por Chandramohan (2019), quien nos indica que está muy considerado hoy en día si se quiere tener el mayor éxito de las instituciones. La medición de la satisfacción, según Doger (2015), ha tomado mayor importan en otros campos del conocimiento como la educación, administración, sociología, economía, el marketing, entre otros. Debe considerarse, las limitaciones como el estado psicológico, y por lo tanto, subjetivo, y como tal imposible de ser medido y conocido directamente. Franagel y Dolinsek (2012), proponen evaluar la satisfacción enfocado a los resultados de datos tanto cuantitativos como cualitativos. En segundo lugar, la medición de la satisfacción, porque una persona o bien está totalmente satisfecha, más o menos satisfecha, un poco satisfecha, insatisfecha, etc., las cuales pueden ser medidos por la escala tipo Likert u otras. En tercer lugar, la satisfacción es una consecuencia, un resultado de algo. Por lo tanto, matemáticamente, la satisfacción es una variable dependiente de factores condicionantes que vienen a ser variables independientes. Estadísticamente, esta relación se puede establecer como una correlación o una asociación. Así tendremos que, para los estudiantes la satisfacción dependerá de su percepción de calidad educativa que brinda su institución educativa.

Se considerará para este estudio en cuanto a la satisfacción en estudiantes en cuanto a su primera dimensión el servicio educativo, el cuál debe estar orientado al logro de metas institucionales mediante un trabajo organizado y responsable de sus funciones para atender las necesidades educativas del estudiante. Según Britto (2016) la satisfacción para el estudiante está relacionado a la atención de sus necesidades básicas, su seguridad emocional, su seguridad social, pertenencia a un aula o una institución educativa, se busca el progreso personal, el reconocimiento personal y su autorrealización haciendo un paralelo con la jerarquía de necesidades de Maslow. Según Sergueyevna y Mosher (2013), no necesariamente una jerarquía ascendente, pueden haber saltos en esa estructura piramidal, pero aplicado a la educación Moscoso e Iglesias (2018), nos dicen que la satisfacción resulta de valorar algo, está expresando su juicio de valor con respecto a ella, luego de haber evaluado de manera objetiva en lo cognitivo y subjetiva como en lo afectivo de manera personal, es decir, que la satisfacción del estudiante tiene que ver con el servicio educativo que se brinda. Para Alonso (2016), la satisfacción de los estudiantes es una actitud a corto plazo donde se evalúa la experiencia educativa brindada.

Como segunda dimensión la capacidad de respuesta como lo afirman Darrowong y Sandmaung (2019), es muy importante brindar esta capacidad de respuesta, donde el docente idóneo debe promover de manera relacional, pertinente y creativa el saber, el saber ser, el saber hacer y el saber convivir en el proceso de la planificación, de la conducción y la evaluación del aprendizaje educativo. Cabe señalar que también es entendida como el deseo de satisfacer las necesidades del estudiante. Castañeda y Alarcón (2018), consideran a la experiencia educativa en cuanto a la enseñanza y al aprendizaje para apreciar la calidad educativa que se brinda se evidencia con las producciones de los estudiantes.

Algunos estudios como los de Keogh y Stevenson (2015), consideran el conocer las expectativas de los estudiantes con respecto a las condiciones que se le brinda en la institución para poder mejorar su proceso educativo, se centran en dos aspectos, la primera con respecto al servicio que recibe y aquellas que se centran en lo que esperan los estudiantes sobre la enseñanza se le brindará. Así también, la empatía que consiste en la relación con las personas de nuestro entorno, el trato profesional del servicio educativo brinda al estudiante por parte del personal de la Institución educativa. Según Moscoso e Iglesias (2018), una comunicación con calidez genera un clima favorable para el

aprendizaje en aula y estudiantes más proactivos. Cabe mencionar aspectos implícitos de la enseñanza que están siendo considerado, así Sutherland (2018), considera evaluaciones más flexibles a los estudiantes, según sus niveles cognitivos y una retroalimentación más significativa.

Además, la satisfacción con los servicios educativos está en función a los elementos tangibles que brinda la Institución educativa y que son elementos observables y que interactúan en el área en el que se brinda el servicio al cliente que son los estudiantes, ya que son los beneficiarios principales del servicio educativo a su disposición. Para Cahuana (2016), el mantenimiento, el cuidado y limpieza de los espacios físicos de uso público de la institución se relaciona directamente con la toma de decisión y satisfacción de los estudiantes. De tal manera que conocer la satisfacción de los estudiantes acerca del funcionamiento de los servicios permitirá establecer mejora en la institución para el bienestar del estudiante.

Para nuestro trabajo se plantea como problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019? En cuánto a los problemas específicos lo podemos encontrar en la matriz de consistencia que está en el anexo 1 en la página 41.

En cuanto a los criterios de justificación que cumple el estudio son: justificación teórica, ya que considera importante realizar el presente trabajo de investigación en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras porque nos permitirá identificar la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa para luego poder relacionarla con la satisfacción en los estudiantes ya que los resultados de esta investigación se constituirá en una fuente válida y confiable de información para brindar una mejor calidad del servicio educativo en la entidad ya mencionada. En cuanto a la justificación práctica, evidentemente sus resultados constituyen un conocimiento válido y confiable que va a permitir que las instituciones educativas puedan tomar decisiones de manera oportuna y pertinente en lo referente a fortalecer la calidad educativa, así como mejorar aspectos relacionados a los servicios que se brinda a los estudiantes a fin de lograr la satisfacción de los mismos. Asimismo; en cuanto a la justificación metodológica se ha elaborado una encuesta para la dimensión calidad educativa y una encuesta para la

dimensión satisfacción de los estudiantes adaptados al contexto de la Institución Educativa. y a nivel de los estudiantes, contribuirá a la realización de investigaciones de tipo descriptivo para poder mejorar la calidad educativa.

Por otra parte, se tiene por objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019. En relación de los objetivos específicos que son cuatro, lo podemos hallar en el anexo 1 en la página 41. De igual forma se plantea la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019. Así también, las hipótesis específicas las cuales podemos ubicar en el anexo 1 en la página 41.

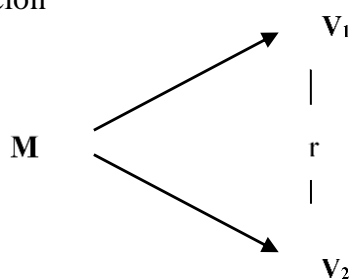
II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Para el presente trabajo investigativo se aplica el diseño no experimental por lo que no habrá manipulación de las variables establecidas en el presente estudio. El tipo de estudio es básico, el corte que se aplica es transversal, el enfoque cuantitativo. El nivel es descriptivo, pues busca describir el fenómeno de percepción de la calidad educativa con respecto a la satisfacción en estudiantes, y correlacional, buscando conocer la relación que existe entre ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El método hipotético-deductivo (Bernal, 2010)

El esquema sería:

Figura 1. Diseño de la investigación



M: Estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria de la I.E. 0025 San Martín de Porras

V₁: Calidad educativa.

V₂: Satisfacción de los estudiantes.

r: Coeficiente de correlación entre las variables

2.2. Operacionalización de variables

La calidad educativa es definida como la “Capacidad de proporcionar a los alumnos el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, y el desarrollo de valores y actitudes” (Schmelkes, 2010, p.11). Las dimensiones a considerar son: D1: Eficacia: Logro de objetivos propuestos para todos los estudiantes en el tiempo propuesto, donde se analiza la cobertura de la educación, la permanencia, la promoción y el aprendizaje del estudiante (p. 128). D2: Eficiencia: Asignación adecuada y uso de recursos financieros y pedagógicos (p. 129). D3: Relevancia: Promoción de aprendizajes significativos acordes al desarrollo personal y a las

aspiraciones de la sociedad (p. 127). D4: Equidad: Brindar una educación de acuerdo a las necesidades del educando; sin distingo de su entorno social, geográfico, familiar y demás (p. 128).

Como segunda variable tenemos a la Satisfacción del estudiante, definida como el “Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (Gento y Vivas, 2003, p.20). Las dimensiones a considerar son: Servicio educativo: Comportamiento y actuación de todos los responsables de conducir el centro escolar hacia una gestión de calidad (p.20) Capacidad de respuesta, entendida como se percibe la enseñanza y que se aprende de ella. Manera de organización del trabajo y los recursos con que el docente cuenta para el aprendizaje (p. 21). Empatía: Relación de afecto que se brinda al estudiante, el cual requiere desarrollar una personalidad equilibrada para lo cual debe poner el esfuerzo para lograr su formación integral. (p. 21). Elementos tangibles: Manera en que funcionan los servicios como atención a la matrícula, la biblioteca, comedor, servicio médico, otros (p.17).

Tabla 1

Matriz operacional de la variable calidad educativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos para las variables
Eficacia	Uso de medios y herramientas para mejorar el aprendizaje y la enseñanza.	1,2,3	Ordinal	Malo [9-65]
	Planteamiento de objetivos a mediano plazo	4,5,6,7	Nunca (1)	
	Evaluación periódica del aprendizaje	8,9	Casi nunca (2)	
Eficiencia	Uso adecuado y entrega oportuna de los recursos educativos.	10,11	A veces (3)	Regular [66-122]
	Relación de los logros planteados con los objetivos institucionales.	12,13	Casi siempre (4)	
	Organización y uso de recursos para el aprendizaje	14,15,16,17,18	Siempre (5)	
Relevancia	Procesos pedagógicos de inicio de sesión	19,20,21,23		Bueno [123-180]
	Procesos pedagógicos de proceso de sesión	22,24,26		
	Procesos pedagógicos de cierre de sesión	25,27		
Equidad	Acuerdos de convivencia para aprendizaje.	28,29,30,32,		
	Igualdad de oportunidades de aprendizaje	31,34,35		
	Valoración de la participación y esfuerzo	33,36		

Tabla 2

Matriz operacional de la variable satisfacción en los estudiantes

Dimensiones	indicadores	ítems	E escala y valores	Niveles y rangos para las variables
Servicio educativo	Labor que realiza el personal administrativo	1,2.	Ordinal	Malo [9-65]
	Labor que realiza el personal docente.	3,4.		
	Labor que realiza el personal de servicio	5,6,7,8,9	Muy insatisfecho (1)	
Capacidad de respuesta	Enseñanza docente	10,12,14	Insatisfecho (2)	Regular [66-122]
	Aprendizaje de los estudiantes	11,15, 18,		
	Medios y materiales educativos	13,16,17,	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Bueno [123-180]
Empatía	Trato al estudiante por parte del personal administrativo	19,20,	satisfecho (4)	
	Trato al estudiante por parte del personal docente.	21,22		
	Trato al estudiante por parte del personal de servicio y apoyo	23,24,25,26,27	Muy satisfecho (5)	
Elementos tangibles	Atención de tramites en el colegio	28		
	Limpieza de ambientes	29,30		
	Servicios básicos	35,36		
	Servicios complementarios	31,32,33,34		

2.3. Población, muestra y muestreo

La población consta de 304 estudiantes de cuarto y quinto año de la I.E. 0025 San Martín de Porras. La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014) viene a ser un subgrupo parte de la población al cual se analizará para recoger datos para la investigación (pág.173). En el cálculo de la muestra, se consideró a 170 estudiantes de estudiantes de cuarto y quinto año y el muestreo probabilístico aleatorio estratificado y para ello se usó el link: <https://www.ugr.es/~ecordon/master/docus/calculotama%C3%B1omuestra.xls>

Figura 2.

Población, muestra y muestra estratificada.

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	4º A	27	8,9%	15
2	4º B	34	11,2%	19
3	4º C	28	9,2%	16
4	4º D	32	10,5%	18
5	4º E	30	9,9%	17
6	4º F	33	10,9%	18
7	5º A	33	10,9%	18
8	5º B	29	9,5%	16
9	5º C	28	9,2%	16
10	5º D	30	9,9%	17
Correcto			100,0%	170

Criterios de selección:

Se considerarán los siguientes criterios

Criterios de inclusión: todos los estudiantes del 4º y 5º año del nivel de secundaria de la I.E.

Criterios de exclusión: todos los estudiantes que no asisten por faltas justificadas o injustificadas.

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

Para la presente investigación será necesario el uso de técnicas e instrumentos acordes a las variables. Según Carrasco (2005), después construir la matriz de operacionalización de las variables, deben de elaborarse los instrumentos que nos permitan la recolección de información relevante de las variables de estudio para su análisis. En la variable Calidad educativa, se utilizó la escala de actitud tipo Likert con 5 ítems Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. En la variable Satisfacción educativa, se utilizó la escala de actitud tipo Likert con 5 ítems. Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho. Muy satisfecho

Tabla 3

Ficha técnica instrumento para determinar la calidad educativa

Datos generales	
Nombre:	Encuesta calidad educativa
Autor:	Juan Carlos Estaña Coaquira
Lugar:	Institución educativa San Martín de Porras ²⁷
Fecha de aplicación:	27 de noviembre de 2019
Objetivo:	Determinar el nivel de la variable calidad educativa
Administración:	Colectiva
Duración:	30 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Directa

Tabla 4

Ficha técnica instrumento para determinar la satisfacción del estudiante

Datos generales	
Nombre:	Encuesta satisfacción del estudiante
Autor:	Juan Carlos Estaña Coaquira
Lugar:	Institución educativa San Martín de Porras"
Fecha de aplicación:	27 de noviembre de 2019
Objetivo:	Determinar el nivel de la variable satisfacción del estudiante
Administración:	Colectiva
Duración:	30 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Directa

Validez del instrumento

Según Hernández et. Al (2014), la validez de contenido de los instrumentos se refiere a que las dimensiones de las variables a estudiar sean representativas y se puede obtener mediante las opiniones de expertos. Siendo estos:

Tabla 5

Validación del instrumento de la variable Calidad educativa

Nombre y apellido del experto	Resultado
Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio	Existe suficiencia
Dr. Alarcón Díaz, Mitchell Alberto	Existe suficiencia
Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad	Existe suficiencia

Tabla 6

Validación del instrumento de la variable Satisfacción del estudiante

Nombre y apellido del experto	Resultado
Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio	Existe suficiencia
Dr. Alarcón Díaz, Mitchell Alberto	Existe suficiencia
Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad	Existe suficiencia

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et. Al (2014), la confiabilidad mediante la consistencia interna o coherencia de los ítems del instrumento como el alfa de Cronbach el cual es el pertinente para el trabajo con intervalos. Para este procedimiento se realizó la prueba piloto con 30

estudiantes en los dos instrumentos y se procesaron con el programa estadístico SPSS. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 7
Nivel de confiabilidad de instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Calidad educativa	0,904	36
Satisfacción en estudiantes	0,914	36

2.5. Procedimiento

Realizada la validación de instrumentos, estos se sometieron a la evaluación de confiabilidad, para ello se procedió a recoger la información a través de la técnica del cuestionario y mediante el instrumento la encuesta para cada variable de la presente investigación.

2.6. Método de análisis de datos

Durante el proceso de la investigación se elaboraron las bases de datos de cada variable y luego de aplicaron los instrumentos llamados cuestionario de la calidad educativa y el cuestionario satisfacción del estudiante. Los datos fueron organizados en hojas del programa Excel de Microsoft. Considerando la estadística descriptiva, se procesó con el estadístico SPSS para los datos, elaboración de tablas las respectivas figuras de los resultados obtenidos según los objetivos propuestos.

Asimismo, se empleó la estadística inferencial, también se consideró el procesamiento estadístico para la prueba de las hipótesis y conocer si existe relación de las variables con las dimensiones del presente estudio, en ese sentido se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, las tablas cruzadas y el análisis para los resultados obtenidos.

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se consideró encuestar a los estudiantes comprendidos en el cuarto y quinto año de la I. E. 0025 San Martín de Porras, por lo que se solicitó el respectivo permiso a la Dirección para la aplicación de los cuestionarios a los estudiantes, manteniendo el anonimato respecto a las respuestas y el respeto en todo momento a los y las estudiantes. Así mismo, el marco teórico, el instrumento y las tablas fueron recogidos resguardando los derechos de autoría a quienes se hace referencia constante en el presente estudio y se pueden evidenciar en las referencias bibliográficas

III. Resultados

Descripción de resultados de la variable calidad educativa.

Tabla 8.

Niveles de la variable calidad educativa en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019

Calidad educativa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	36	21,2
	Regular	106	62,4
	Bueno	28	16,5
	Total	170	100,0

Fuente: Resultados de SPSS 24

En relación a la tabla, se infiere que el 21,2% indica que la calidad educativa es mala, según la percepción de los participantes, regular en un 62,4% y bueno el 16,5%. En tal sentido, se tiene un nivel de calidad educativa de tendencia regular en la entidad ya mencionada.

Descripción de resultados de la variable satisfacción

Tabla 9.

Niveles de la variable satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	37	21,8
	Regular	106	62,4
	Bueno	27	15,5
	Total	170	100,0

Fuente: Resultados de SPSS 24

Según la tabla, se infiere que los estudiantes en un 21,8% indican que la satisfacción es mala, regular en un 62,4 % y bueno en un 15,9%. Por lo tanto, la percepción sobre el nivel de satisfacción tiene una tendencia regular en la entidad estudiada.

Prueba de la hipótesis general

Ho. No existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

H1. Existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Tabla 10.

Correlación de entre la calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019

		Correlaciones		
			Calidad educativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	170	170
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	170	170

***La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*

Fuente: Resultados de SPSS 24

Según la tabla, tenemos correlación positiva de nivel moderada según Rho de Spearman = 0,570 entre la calidad educativa y satisfacción. Además la significancia es $p = 0,000$ siendo que $p < 0,05$ este dato nos indica una relación significativa, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho. No existe una relación significativa entre la Eficacia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

H1. Existe una relación significativa entre la Eficacia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Tabla 11

Correlación entre eficacia y satisfacción en estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras.

		Correlaciones		
			Eficacia	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	170	170
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	170	170

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS 24

Según la tabla, entre las variables: Existe una correlación positiva de nivel moderada entre la eficacia y satisfacción con un Rho de Spearman = 0,410. Siendo la significancia $p=0,000$ y muestra que $p < 0,05$ por lo que es una relación significativa, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho. No existe una relación significativa entre la Eficiencia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

H2. Existe una relación significativa entre la Eficiencia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Tabla 12

Correlación entre eficiencia y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Correlaciones	
		Eficiencia	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,405**
		N	170
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,405**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	170

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Resultados de SPSS 24

Según la tabla, entre las variables: Eficiencia y satisfacción tenemos un coeficiente de Rho de Spearman = 0,405. Es decir, existe una correlación positiva de nivel baja. La relación es significativa con significancia $p=0,000$ ya que $p<0,05$, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho. No existe una relación significativa entre la Relevancia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa N° 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

H3. Existe una relación significativa entre la Relevancia y la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Tabla 13

Correlación entre relevancia y la satisfacción en estudiantes de la I.E. 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Correlaciones	
		Relevancia	Satisfacción
Rho de Spearman	Relevancia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,405**
		N	170
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,405**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	170

** *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*

Según la tabla, entre las variables: Relevancia y satisfacción tenemos un Rho de Spearman = 0,534. Es decir, tenemos una correlación positiva con nivel moderado. La significancia es $p=0,000$ y muestra que $p<0,05$ este dato nos indica que se tiene una relación significativa, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de la hipótesis específica 4

Ho. No existe una relación significativa entre la Equidad con la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

H4. Existe una relación significativa entre la Equidad con la satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Tabla 14

Correlación entre equidad y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019

		Correlaciones	
		Equidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Equidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,527**
		N	170
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,527**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	170

** *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*

Fuente: Resultados de SPSS 24

En relación a la tabla, entre las variables: Equidad y satisfacción tenemos un Rho de Spearman = 0,527. Es decir, existe una correlación positiva de nivel moderada. Siendo la significancia de $p=0,000$ y siendo que $p<0,05$ se puede decir que la relación es significativa, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Los resultados descriptivos de la hipótesis general para la Calidad educativa y satisfacción en estudiantes se tuvo una correlación positiva de nivel moderada siendo el Rho de Spearman = 0,570 con significancia $p=0,000$ al ser $p < 0,05$ este dato nos permite concluir que para la calidad educativa con respecto a la satisfacción en estudiantes existe una relación significativa. Este resultado es sustentado por Surdez, Sandoval y Lamovi (2018) quienes indagaron acerca de la satisfacción en estudiantes con la calidad educativa universitaria. Según sus hallazgos, la mayoría de estudiantes indican insatisfacción y el 25% indica total insatisfacción con la calidad educativa de la infraestructura, en satisfacción a la autorrealización y al trato de personal. Poca satisfacción en la enseñanza, demandando por parte del estudiante una mayor formación.

Asimismo; Cervantes, Stefanelli, Peralta y Salgado (2018) en su indagación sobre la calidad del servicio en una I.E.S. de la ciudad de Barranquilla. Los resultados señalan que el 60% de estudiantes se siente satisfecho con el aseo de los espacios comunes. En cuanto a las competencias del personal, el 43% de los estudiantes lo consideró satisfecho, y, un 38%, lo consideró aceptable. En cuanto a la gestión del servicio un 70% de los estudiantes consideró estar satisfecho. Además, Arcos (2018) estudio la satisfacción en estudiantes en las I.E. de Sapallanga, 2018. Los resultados señalan que un 19,2%, el 50,5% se encuentran insatisfechos, el 24,2% se encuentran poco satisfechos, el 5,1% están satisfechos y el 1% se encuentran muy satisfechos. Además, la satisfacción y la seguridad emocional en el trato afectuoso está en un 6,1% están muy insatisfechos, el 34,3% se sienten insatisfechos, el 43,4% se encuentran satisfechos y el 2% se encuentran muy satisfechos.

Con referencia a la hipótesis específica 1. Para las variables: Eficacia y satisfacción tenemos un Rho de Spearman = 0,410. Es decir, existe una correlación positiva de nivel moderada. Tenemos significancia ya que $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$. Por lo que se admite una relación significativa entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes. Dicho resultado es sustentado por Paredes (2017) en su indagación sobre la percepción de los estudiantes sobre el plan de estudios de la Facultad de Odontología de la UNAH. Los resultados señalan que la relación estudiante-docente es satisfactoria, así como la

planificación y organización de la asignatura en las clases magistrales y la orientación brindada al estudiante, bajando la satisfacción en cuanto a la calidad de la metodología. Se halló una marcada insatisfacción en cuanto a los espacios físicos brindados como la disponibilidad de equipos, medios audiovisuales, aulas y clínicas.

Asimismo, Atalaya (2018) busco indagar la relación de calidad educativa y la satisfacción de docentes de la Escuela Militar de Chorrillos-2018. Encontró para la administración de la gestión y la satisfacción una relación significativa de un 93,9%. Además entre los profesores y los recursos humanos se relacionan significativamente en un 95,2% con la satisfacción labora de los profesores. Además, Arce (2018) en su indagación busco hallar la relación de la calidad de los servicios académicos con la satisfacción de los estudiantes de la UPEU, encontró relación significativa ($r=0.0770$, $p<0,00$) para la calidad académica con la satisfacción en los estudiantes.

Con referencia a la hipótesis específica 2. Para las variables: Eficiencia y satisfacción se obtuvo el Rho de Spearman = 0,405. Es decir, existe correlación positiva de nivel baja. Siendo la significancia $p=0,000$ y por ser $p < 0,05$. Se concluye que entre la eficiencia y la satisfacción de los estudiantes existe relación significativa. Este resultado es sustentado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) en su trabajo realizó un diagnóstico acerca de la satisfacción en estudiantes en cuanto a los servicios educativos de las IES en el Valle del Toluca. Los resultados indican que los estudiantes están mejor satisfechos con la autorrealización con un promedio del 3.3 y la capacidad y la enseñanza de los docentes con un promedio del 3.5. Caso contrario ocurre con la variable infraestructura con un promedio del 2,76 y servicios administrativos con un promedio del 2,97 ambos con niveles de satisfacción negativos. Asimismo, Arce (2018) investigó la calidad de servicios académicos en relación con la satisfacción en estudiantes, encontrando una relación moderada de la eficiencia con la satisfacción en estudiantes ($r=,491$; $p<0,00$)

Con referencia a la hipótesis específica 3. Para las variables: Relevancia y satisfacción se tiene un Rho de Spearman = 0,534. Es decir, existe una correlación positiva de nivel moderada. Siendo $p=0,000$ lo cual muestra que $p<0,05$. Se concluye que existe relación significativa para la eficiencia y la satisfacción en estudiantes. Dicho resultado es sustentado por, Gámez (2014) en su estudio describió la satisfacción de los estudiantes con

respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el CURC. Los resultados señalan que: El CURC forma profesionales con autonomía e iniciativa, que confrontan sus ideas con las ajenas y que tienen una actitud positiva para el cambio e innovación, evidenciándose por los resultados en la tendencia de medianamente satisfechos a muy satisfechos que demuestran los estudiantes. Los estudiantes expresan insatisfacción con respecto a la oferta académica y los servicios educativos.

Asimismo, Mori (2018), realizó estudios para indagar la relación de la gestión administrativa y la calidad educativa según los estudiantes de Enfermería del quinto ciclo de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Surco, 2014. Se halló una relación significativa de un 0.05 para la gestión institucional y la calidad educativa, encontró que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa con un nivel de significación de 0.05. Además, Arce (2018) en su investigación tuvo como finalidad indagar sobre la relación que presenta la calidad de servicios académicos con la satisfacción en estudiantes, encontrando una relación moderada para la relevancia y la satisfacción ($r=0.590$; $p<0,00$).

Con referencia a la hipótesis específica 4. Para las variables: Equidad y satisfacción se encontró una correlación positiva de nivel moderado según el rho de Spearman = 0,527. Así mismo, una significancia $p=0,000$, siendo $p < 0,05$. Se concluye que existe relación significativa entre la equidad con la satisfacción de los estudiantes. Este resultado es sustentado por Veramendi (2019), en su indagación buscó hallar la relación entre la gestión con la calidad educativa de la I.E. 5123 Francisco Bolognesi, encontrando una correlación positiva alta para la gestión educativa con respecto a la calidad con rho de Spearman= ,808. Una correlación positiva alta para la gestión institucional y la calidad con rho=622. Para la gestión pedagógica con la calidad una relación significativa con rho de Spearman=,848.

Además, Castillo (2019) en su investigación sobre la relación de la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios de la Institución Educativa “Internacional Elim”, encontró influencia moderada para la calidad del servicio educativo y la satisfacción con el funcionamiento y la organización. Influencia moderada de calidad del servicio educativo y la satisfacción con orientación y ayuda. Influencia moderada de la calidad del servicio

educativo y la satisfacción con la aplicación y construcción de las normas de convivencia de la institución educativa. Además, Arce (2018) en su estudio tuvo como finalidad indagar la relación de la calidad de los servicios académicos con la satisfacción en estudiantes, encontró que entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes se encontró una relación moderada ($r=0.539$; $p<0,00$). También es corroborado por Masters (2018) donde las condiciones de inequidad influyen en la calidad educativa brindada al estudiante.

V. Conclusiones

Primera.

Se determinó que la Calidad educativa se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes, con una correlación moderada según el Rho de Spearman = 0,570. Se tiene relación significativa con $p=0,000$ y siendo $p < 0,05$.

Segunda.

Se determinó que la eficacia se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes, con una correlación positiva de nivel moderada para el Rho de Spearman = 0,410. La relación significativa con un $p=0,000$ y es $p < 0,05$. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la eficacia y la satisfacción en los estudiantes.

Tercera.

Se determinó la eficiencia se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes, con una correlación positiva de nivel baja de un Rho de Spearman= 0,405 con $p=0,000$ siendo $p < 0,05$.

Cuarta.

Se determinó que la relevancia se relaciona significativamente con la satisfacción en estudiantes, con una correlación positiva de nivel moderada con Rho de Spearman=0,534 con un $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$.

Quinta.

Se determinó que la equidad se relaciona significativamente con la satisfacción en estudiantes, con una correlación positiva de nivel moderada con Rho de Spearman= 0,527 y con $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Primera.

Se recomienda tanto al personal directivo, administrativo, docente, de servicios y apoyo de la I.E. 0025 San Martín de Porras contribuir con brindar un servicio de calidad educativa con el fin de satisfacer las necesidades del educando.

Segunda.

Se recomienda tanto al personal directivo, administrativo, docente, de servicios y de apoyo de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras en contribuir con brindar un servicio educativo eficaz a fin de satisfacer las necesidades de aprendizaje del educando.

Tercera.

Se recomienda tanto a los directivos, personal docente y personal de servicios de la I. E. 0025 San Martín de Porras brindar un servicio educativo eficiente con el adecuado uso de los recursos financieros, materiales y pedagógicos a fin de satisfacer las necesidades de aprendizaje del educando.

Cuarta.

Se recomienda a todo el personal docente que laboran en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras brindar un servicio de calidad educativa relevante en cuanto a aprendizajes significativos al contexto del educando.

Quinta.

Se recomienda a todo el personal docente de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras brindar un servicio educativo con equidad a todos los estudiantes a fin de satisfacer las necesidades de aprendizaje del educando.

Referencias

- Alonso, M. (mayo, 2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. (79–95). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del valle del Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* (5-26). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5124134.pdf>
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la UPeU filial Tarapoto*. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1080>
- Arcos, F. (2018). *Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32908>
- Bailey, B. (2013). *The sharp edge of change: Teaching, leading and the realities of reform*. London. Roudledge Falmer. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uxb3poeGHi4C&oi=fnd&pg=PA=RjRH406zUR&sig=RWnKMqFu889Ar-T7aAdMVYrILHonepage&q&f=false>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Pearson educación.
- Britto, P., Yoshikawa, H. y Boller, K. (Octubre, 2016). Quality of early childhood development programs in global contexts rationale for investment, conceptual framework and implications for equity. *Revista Social Policy Report* (3-23). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330450751_Analysis
- Cahuana, J. (octubre, 2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los

clientes. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. *Revista Muro de la investigación*. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/566-Texto%20del%20art%C3%ADculo-681-1-10-20190812%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/566-Texto%20del%20art%C3%ADculo-681-1-10-20190812%20(1).pdf)

Cantón, I. y Vásquez J. (octubre, 2015). Los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Educación (60-68)*. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art3.pdf>

Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú. Edit. San Marcos.

Castañeda, G. y Alarcón, G. (diciembre, 2018). Evaluación de la satisfacción de alumnos de educación superior del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista innovaciones y negocios (223-241)*. Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/275>

Castillo, E. (2019). *Calidad educativa y la satisfacción de los usuarios de la Institución Educativa "Internacional Elim" en el quinto año-Cercado de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3033>

Cervantes, V., Stefanelli, Í., Peralta, P. y Salgado, R. (enero, 2018). Calidad de servicio de una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista digital Ciencias administrativas (1-28)*. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039>.

Chandramohan, S. (Julio, 2019). Student Satisfaction through Service Quality: A Review on Higher Education Sector. Society for science an education. *Revista Archives of Business Research (1-8)*. Recuperado de <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/6779/4305>

- Chehaybar, E. (diciembre, 2007). Reflexiones sobre el papel del docente en la calidad educativa. *Revista digital Reencuentro (100-106)*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/340/34005013.pdf>
- Coll, C. y Martín, E. (febrero, 2016). Vigencia del debate curricular. Aprendizajes básicos, competencias y estándares. II Reunión del Comité Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PRELAC). *Revista Iberoamericana (1-34)*. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Vigencia_del_debate_curricular_Aprendizajes_basico.pdf
- Crouch, L. & Tazeen F. (2016). *Patterns in Educational Development*. Washington, Banco Mundial. Recuperado de <http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/45/025.%20Por%20una%20educaci%C3%B3n%20de%20calidad.para%20el%20Per%C3%BA.%20Est%20>
- Darrawong, C. y Sandmaung, M. (Julio, 2019). Quality of service that improves student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Revista Journal of marketing for higer education*. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0241.2019.16?journalCode=wmhe20>
- De la orden, A. (2009). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. *Revista Estudio sobre Educación (17-36)*. Recuperado de <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9157/1/16%2a.pdf>
- Doger, M. (2015). Measures to ensure quality in higher education: social quality. *Revista In Journal of Higher Education*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/educacion2006-1.pdf>
- Faganel, A. & Dolinsek, S. (febrero, 2012). Quality management system in higher education. *Revista Intellectual capital and knowledge management (245-252)*. Recuperado de <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/961-6486-71-3/25-252.pdf>

- Flach, L., Karam, L., Renan A. y Facciuto, L. (abril, 2017). Efficiency of expenditure on education and learning by Brazilian states: A study with Data Envelopment Analysis. *Revista Contabilidad y Negocios (111-112)*. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/19355-Texto%20del%20art%C3%ADculo-.pdf
- Gómez, J. (2014). *Nivel de satisfacción de los estudiantes actuales, graduados y empleadores, con respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el Centro Universitario Regional del centro*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Recuperado de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/1234567/6445/TMSc00182.pdf?sq>
- Garduño, L. (1999). Hacia un modelo de evaluación de la calidad de Instituciones de Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación (93-103)*. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/1036>
- Gento, S. y Vivas, M. (2017). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica (16-27)*. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElSEUE-2972060%20(2).pdf
- Graves, K (2019). *Disrupting the Digital Norm in the New Digital Divide: Toward a Conceptual and Empirical Framework of Technology Leadership for Social Justice Through Multilevel Latent Class Analysis*. (Tesis de doctorado). Universidad de Columbia. EEUU. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Graves_columbia_0054D_15053%20(1).pdf
- Griffiths, T., Gore, J., & Ladwig, J. (noviembre, 2014). *Teachers' fundamental beliefs, commitment to reform, and the quality of pedagogy*. *Revista Association for research in Education*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/can43/art04.pdf>
- Gutiérrez, A. P. y Jiménez, J. (julio, 2019). From discourse to action: Educational quality

as an interpretable concept. *Revista Educación, Política y Sociedad* (1-16).

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/334098891_Del_discurso_a_la_accion_La_calidad_educativa_como_concepto_interpretable_From_discourse_to_action_Educational_quality_as_an_interpretable_concept/citation/download

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*.

México. Mc Graw-Hill. Recuperado de

[file:///C:/Users/USER/Downloads/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_sampieri__6ta_EDICION_\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_sampieri__6ta_EDICION_(1)%20(1).pdf)

Insunza, J. (junio, 2015). Estandarización en educación: anatomía de una deformación.

Revista Docencia (1-10). Recuperado de

<http://www.revistadocencia.cl/.php?numeroRevista=52>

Keogh, M. y Stevenson, K. (abril, 2015). Student expectations of tutor support: An expectations led quality assurance model. *Revista Open learning* (22-30).

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/29652275_Working_with_student_expectations_of_tutor_support_in_distance_education_Testing_an_expectations-led_

Madani R, (enero, 2019). *Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All*

policy. *Revista estudios de educación superior* (100-104). Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/330450751_Analysis_of_Educational_Quality_a_Goal_of_Education_for_All_Policy

Masters, G. (abril, 2018). What is "equity" in education?. *Revista Teacher Evidence +*

Insight+Action (1-2). Recuperado de

<https://www.teachermagazine.com.au/columnists/geoff-masters/what-is-equity-in-education>

Medina, R. (2016). Calidad educativa de uso frecuente. *Revista La Escuela en*

Acción (4-37). Recuperado de <file:///C:/Users/Alumno/Downloads/Dialnet-LaGestionDeCalidadE>

Ministerio de Educación. (2003). *Ley general de educación N° 28044*. Lima.

Mori, M. (2018). *Gestión administrativa y la calidad educativa según los estudiantes de Enfermería del quinto ciclo de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Surco, 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2452>

Moscoso, A. e Iglesias, M. (octubre, 2018). La comunicación educativa con calidez en las clases una estrategia para la formación del docente de las instituciones educativas emblemáticas. *Revista educación, cooperación y desarrollo social (7-12)*. Recuperado de <https://revistadecooperacion.com/numero15/015-01.pdf>

OCDE. (2019). *PISA 2018. Results What students know and can do*. Recuperado de <https://www.oecd.org/pisa/publications/pisa-2018-results-volume-i-5f07c754en.htm>

Paredes, M. (2017). Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016. *Revista Educación (1-18)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>

Reimers, F. y Cárdenas S. (2018) “Who benefits from School-based Management in Mexico. Prospects”, *Revista Quarterly Review of Comparative Education (37-56)*. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/462241542754975539/text/132267-repl-Impacto-Servicios-Educativos.txt>

Sarason, S. (2015). *The culture of the school and the problem of change*. EEUU. Teachers College Press. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/caledu/n43/art04.pdf>

- Sergueyevna, N. y Mosher, E. (2013). The motivational Theories from the perspective of consumer behavior. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales* (5-18). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad en nuestras escuelas*. México. Proyecto Fonide. Recuperado de <https://www.snte.org.mx/seccion9/documentos/Libros%20Evaluacion%20Desempeno%20Docente/Hacia%20mejor%20calidad%20escuelas%20S.%20schmelkes.pdf>
- Schmelkes, S. (2002). *Calidad de la educación y gestión escolar*. México. Acude. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/La_calidad_de_la_educacion_y_gestion_esc.pdf
- Surdez, E; Sandoval M. y Lamovi, C. (abril, 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista educación y educadores* (9-26). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scie_artxt&pid=S012301&lang=es.
- Sutherland, D (2018). How does the quality of teaching, evaluation and feedback drive the satisfaction of undergraduate courses in UK business schools? A comparative analysis with the non-commercial school courses that use the National Survey of Students of the United Kingdom. Reino Unido. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1052562918787849>
- Tomasevich, K. (2016). *The State of the Right to Education*. Copenhague. Recuperado de http://www.katarinatomasevski.com/images/Global_Report.pdf
- Trimble, S. (setiembre, 2017). Between reform and improvement in the classroom. *Revista de la National Association of High School Directors* (5-26). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5124134.pdf>
- UMC. (2019). *¿Qué aprendizajes logran nuestros estudiantes? Evaluación de logros de*

Aprendizaje 2018. Perú. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/Informe-Nacional-ECE-2018.pdf>

UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/00225/224559s.pdf>

Veramendi, A. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa I.E. 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35458>

Vivas, M. (1999). El Modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. *Revista Acción Pedagógica* (66-76). Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetElModeloDeCalidadTotalParaLasInstitucionesEducativ-2973326%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetElModeloDeCalidadTotalParaLasInstitucionesEducativ-2973326%20(1).pdf)

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos ediciones. Madrid. Recuperado de <https://www.academia.edu/29423776/CI%C3%93N>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.							
Autor: Juan Carlos ESTAÑA COAQUIRA							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la Eficacia y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Eficiencia con la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Relevancia con la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa N° 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la Eficacia y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa N° 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Eficiencia con la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Relevancia con la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Equidad con la</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Eficacia y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la Eficiencia y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la Relevancia y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la Equidad y la satisfacción en los estudiantes de la Institución</p>	Variable 1: Calidad educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Eficacia	Uso de medios y herramientas para mejorar el aprendizaje y la enseñanza. Planteamiento de objetivos a mediano plazo. Evaluación periódica del aprendizaje	1 al 9	Nunca (1) Casi nunca (2)	Deficiente [36 al 83]
			Eficiencia	Uso adecuado y entrega oportuna de los recursos educativos. Relación de los logros planteados con los objetivos institucionales. Organización y uso de recursos para el aprendizaje	10 al 18	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular [84 al 131]
			Relevancia	Procesos pedagógicos de inicio de sesión. Procesos pedagógicos de proceso de sesión. Procesos pedagógicos de cierre de sesión	19 al 27	Siempre (5)	Bueno [132 al 180]
			Equidad	Acuerdos de convivencia para el aprendizaje. Igualdad de oportunidades de aprendizaje. Valoración de la participación y esfuerzo	28 al 36		
			Variable 2: Satisfacción de los estudiantes				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Servicio educativo	Labor que realiza el personal administrativo Labor que realiza el personal docente. Labor que realiza el personal de servicio	1 al 9	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2)	Deficiente [36 al 83]
			Capacidad de respuesta	Enseñanza docente Aprendizaje de los estudiantes Medios y materiales educativos	10 al 18	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Regular [84 al
Empatía	Trato al estudiante por parte del personal administrativo Trato al estudiante por parte del personal docente. Trato al estudiante por parte del personal de servicio	19 al 27					

¿Qué relación que existe entre la Equidad con la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019?	satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.	Educativa 0025, San Martín de Porras., Ate, 2019.	Elementos tangibles	Atención de tramites Limpieza de ambientes Servicios básicos Servicios complementarios	28 al 36	Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)	131 Bueno [132 al 180]
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético – deductivo</p> <p>Tipo de estudio : Básico</p>	<p>Población: Constituida por 304 estudiantes de 4° y 5° año de la I.E. 0025 San Martín de Porras</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio estratificado</p> <p>Tamaño de muestra: Constituida por 170 estudiantes de 4° y 5° año de la I.E. 0025 San Martín de Porras. La muestra estratificada será: 4° A con 15 estudiantes 4° B con 19 estudiantes 4° C con 16 estudiantes 4° D con 18 estudiantes 4° E con 17 estudiantes 4° F con 18 estudiantes 5° A con 18 estudiantes 5° B con 16 estudiantes 5° C con 16 estudiantes 5° D con 17 estudiantes</p>	<p>Variable 1: Calidad educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Juan Carlos Estaña Coaquira. Año: 2019 Ámbito de Aplicación: Aula del estudiante Forma de Administración: Personal</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del estudiante Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Juan Carlos Estaña Coaquira. Año: 2019 Ámbito de Aplicación: Aula del estudiante Forma de Administración: Personal</p>	<p>DESCRIPTIVA: El análisis descriptivo permitirá la elaboración y presentación de tablas de frecuencias y porcentajes que en forma cuantitativa detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la utilización de la representación a través de gráficos de barras que puedan complementar la descripción de las variables de estudio en función de los objetivos trazados.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Rho de Spearman, debido a que ambas variables son categóricas o cualitativas.</p>			

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA CALIDAD EDUCATIVA

I.E. : 0025 "SAN MARTÍN DE PORRAS"

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: años Grado: Sección:

Estimado y estimada estudiante a continuación se presenta una lista de afirmaciones que servirá para la mejora de la calidad educativa en nuestra institución educativa. Marque con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión

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

DIMENSIÓN 1. EFICACIA

Los docentes de tu institución educativa utilizan los ambientes (laboratorio, aula de innovación, auditorio, etc.) para enseñar.	1	2	3	4	5
Los docentes usan los materiales como libros de consulta, cuadernos de trabajo del estudiante, láminas fichas de trabajo y otros en las clases	1	2	3	4	5
La Institución Educativa considera actividades del calendario cívico, religioso y patriótico.	1	2	3	4	5
La Institución Educativa realiza reuniones con padres de familia para informes, charlas, escuela de padres.	1	2	3	4	5
La Institución Educativa promueve la participación de los estudiantes en los diversos concursos organizados por el Ministerio de Educación y otras instituciones.	1	2	3	4	5
La Institución educativa comunica oportunamente a los estudiantes sobre el día a realizarse las actividades festivas y de participación en concursos.	1	2	3	4	5
En la institución Educativa se felicita a los estudiantes por la participación y los concursos ganados.	1	2	3	4	5
Los docentes evalúan permanentemente el progreso del aprendizaje de los estudiantes.	1	2	3	4	5
En la Institución Educativa se informa oportunamente de los resultados de las evaluaciones trimestrales mediante libretas de notas a los padres de familia o apoderados.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2. EFICIENCIA

Te proporcionan oportunamente los materiales educativos a ser utilizados en clases (libros, cuadernos de trabajo, Material de laboratorio, etc.)	1	2	3	4	5
Se utilizan los materiales educativos en las clases.	1	2	3	4	5
Durante este año (2019) la Institución Educativa ha obtenido logros importantes como la mejora de los aprendizajes, concursos ganados, etc.	1	2	3	4	5
Los logros que se han conseguido tienen que ver con los objetivos que se proponen en la institución Educativa .	1	2	3	4	5
Los profesores organizan a los estudiantes en grupos de trabajo.	1	2	3	4	5
Los grupos de trabajo van cambiando durante el año.	1	2	3	4	5

Evalúan tu trabajo individual y grupal	1	2	3	4	5
Los profesores hacen uso de las TIC (calculadoras, celulares, tablets, televisores, computadoras, proyector, etc.) para la enseñanza de su curso.	1	2	3	4	5
Te permiten hacer uso de herramientas TIC para el aprendizaje (calculadoras, celulares, tablets, televisores, computadoras, proyector)	1	2	3	4	5

3. RELEVANCIA

Los docentes comienza la clase con un tema que te motiva para aprender.	1	2	3	4	5
Los docentes te preguntan si es que sabes algo sobre el tema a tratar en la clase.	1	2	3	4	5
Los docentes te explican sobre lo que vas a aprender en la clase.	1	2	3	4	5
Los docentes plantean en clases situaciones o problemas que te exige pensar para resolverlos.	1	2	3	4	5
Los docentes te dicen de la utilidad del tema que vas a aprender en clase.	1	2	3	4	5
Los docentes te indican las estrategias para estudiar y aprender mejor	1	2	3	4	5
Los docentes te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender en la clase con situaciones de la vida diaria	1	2	3	4	5
Los docentes te brindan orientación ante alguna duda del tema tratado en clase	1	2	3	4	5
Los docentes te brindan información sobre el avance de lo que aprendes en la clase	1	2	3	4	5

4. EQUIDAD

Se te indica las normas de convivencia para el desarrollo de las clases.	1	2	3	4	5
Se cumplen estas normas de convivencia del aula.	1	2	3	4	5
Te tratan con respeto en el aula	1	2	3	4	5
Toman en cuenta tu opinión en clases.	1	2	3	4	5
Los problemas del aula se resuelven con la participación de todos.	1	2	3	4	5
Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	1	2	3	4	5
Se reparten responsabilidades en los grupos de trabajo.	1	2	3	4	5
Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes	1	2	3	4	5
Los docentes te animan a seguir aprendiendo.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimado(a) estudiante a continuación indícanos el **grado satisfacción**. Marcando con una **X** sobre el número que creas conveniente.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

SERVICIO EDUCATIVO

¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Subdirección de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los docentes de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los tutores de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los auxiliares de educación de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfechos con el trabajo que realiza el personal de limpieza de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la oficina (secretaria) de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfechos con el trabajo que realiza el personal del aula de innovación (aula de cómputo) de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la biblioteca de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5

CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿En qué grado estas satisfecho con el nivel de exigencia en los cursos que te enseñan?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho como te evalúa el docente?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la forma de enseñar de los docentes?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los materiales (copias, libros) que usa el docente en sus clases?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el avance de los cursos que te enseñan?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes en las horas de atención al estudiante?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes en las clases?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los libros de la biblioteca?	1	2	3	4	5

¿En qué grado estas satisfecho con los trabajos investigación que se tratan en los cursos para resolver los problemas que afectan a tu colegio o tu entorno?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

EMPATÍA

¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la dirección de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la subdirección de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del tutor de tu aula?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los auxiliares de educación?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de limpieza de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso que recibes de parte del personal de la oficina (secretaria) de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal del aula de innovación de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de biblioteca de la I.E.?	1	2	3	4	5

ELEMENTOS TANGIBLES

¿En qué grado estas satisfecho con la atención de los trámites en la oficina?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de las aulas?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de los servicios higiénicos?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el auxilio en caso de accidentes o de cuidado con tu salud?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio del comedor o kiosco?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio que brinda la fotocopidora?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con la atención del departamento psicológico de la I.E.?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con los servicios de agua y luz en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio de internet del aula de innovación (aula de cómputo)?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

Anexo 3. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia								
1	Los docentes de tu institución educativa utilizan los ambientes (laboratorio, aula de innovación, auditorio, etc.) para enseñar.	/		/		/		
2	Los docentes usan los materiales como libros de consulta, cuadernos de trabajo del estudiante, láminas fichas de trabajo y otros en las clases.	/		/		/		
3	La Institución Educativa considera actividades del calendario cívico, religioso y patriótico.	/		/		/		
4	La Institución Educativa realiza reuniones con padres de familia para informes, charlas, escuela de padres.	/		/		/		
5	La Institución Educativa promueve la participación de los estudiantes en los diversos concursos organizados por el Ministerio de Educación y otras instituciones.	/		/		/		
6	La Institución educativa comunica oportunamente a los estudiantes sobre el día a realizarse las actividades festivas y de participación en concursos.	/		/		/		
7	En la institución Educativa se felicita a los estudiantes por la participación y los concursos ganados.	/		/		/		
8	Los docentes evalúan permanentemente el progreso del aprendizaje de los estudiantes.	/		/		/		
9	En la Institución Educativa se informa oportunamente de los resultados de las evaluaciones trimestrales mediante libretas de notas a los padres de familia o apoderados.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia								
10	Te proporcionan oportunamente los materiales educativos a ser utilizados en clases (libros, cuadernos de trabajo, Material de laboratorio, etc.)	/		/		/		
11	Se utilizan los materiales educativos en las clases.	/		/		/		
12	Durante este año (2019) la Institución Educativa ha obtenido logros importantes como la mejora de los aprendizajes, concursos ganados, etc.	/		/		/		
13	Los logros que se han conseguido tienen que ver con los objetivos que se proponen en la institución Educativa.	/		/		/		
14	Los profesores organizan a los estudiantes en grupos de trabajo.	/		/		/		
15	Los grupos de trabajo van cambiando durante el año	/		/		/		
16	Evalúan tu trabajo grupal e individual	/		/		/		
17	Los profesores hacen uso de las TIC para la enseñanza de su curso	/		/		/		
18	Te permiten hacer uso de herramientas TIC para el aprendizaje (computadora, celulares)	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Relevancia								
19	Los docentes comienza la clase con un tema que te motiva para aprender.	/		/		/		
20	Los docentes te preguntan si es que sabes algo sobre el tema a tratar en la clase.	/		/		/		
21	Los docentes te explican sobre lo que vas a aprender en la clase.	/		/		/		
22	Los docentes plantean en clases situaciones o problemas que te exige pensar para resolverlos.	/		/		/		

23	Los docentes te dicen de la utilidad del tema que vas a aprender en clase.	/		/		/	
24	Los docentes te indican las estrategias para estudiar y aprender mejor.	/		/		/	
25	Los docentes te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender en la clase con situaciones de la vida diaria.	/		/		/	
26	Los docentes te brindan orientación ante alguna duda del tema tratado en clase.	/		/		/	
27	Los docentes te brindan información sobre el avance de lo que aprendes en la clase.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4 EQUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
28	Se te indica las normas de convivencia para el desarrollo de las clases.	/		/		/	
29	Se cumplen estas normas de convivencia.	/		/		/	
30	Te tratan con respeto	/		/		/	
31	Toman en cuenta tu opinión en clases.	/		/		/	
32	Los problemas del aula se resuelven con la participación de todos.	/		/		/	
33	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	/		/		/	
34	Se reparten responsabilidades en los grupos de trabajo.	/		/		/	
35	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes	/		/		/	
36	Los docentes te animan a seguir aprendiendo.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. JHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Ciudad:** 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

23 de noviembre del 2019.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio educativo								
1	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección de la Institución Educativa?	/		/		/		
2	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Subdirección de la Institución Educativa?	/		/		/		
3	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los docentes de la Institución Educativa?	/		/		/		
4	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los tutores de la Institución Educativa?	/		/		/		
5	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los auxiliares de educación de la Institución Educativa?	/		/		/		
6	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de limpieza de la Institución Educativa?	/		/		/		
7	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la oficina (secretaría) de la Institución Educativa?	/		/		/		
8	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal del aula de innovación (aula de cómputo) de la Institución Educativa?	/		/		/		
9	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la biblioteca de la Institución Educativa?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
10	¿En qué grado estas satisfecho con el nivel de exigencia en los cursos que te enseñan?	/		/		/		
11	¿En qué grado estas satisfecho como te evalúa el docente?	/		/		/		
12	¿En qué grado estas satisfecho con la forma de enseñar de los docentes?	/		/		/		
13	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los materiales (copias, libros) que usa el docente en sus clases?	/		/		/		
14	¿En qué grado estas satisfecho con el avance de los cursos que te enseñan?	/		/		/		
15	¿En qué grado estas satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes en las horas de atención al estudiante?	/		/		/		
16	¿En qué grado estas satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes en las clases?	/		/		/		
17	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los libros de la biblioteca?	/		/		/		
18	¿En qué grado estas satisfecho con los trabajos investigación que se tratan en los cursos para resolver los problemas que afectan a tu colegio o tu entorno?			/		/		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
19	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la dirección de la I.E.?	/		/		/		
20	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la subdirección de la I.E.?	/		/		/		

21	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes de la I.E.?	✓		✓		✓	
22	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del tutor de tu aula?	✓		✓		✓	
23	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los auxiliares de educación?	✓		✓		✓	
24	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de limpieza de la I.E.?	✓		✓		✓	
25	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso que recibes de parte del personal de la oficina (secretaria) de la I.E.?	✓		✓		✓	
26	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal del aula de innovación de la I.E.?	✓		✓		✓	
27	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de biblioteca de la I.E.?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 SERVICIOS EDUCATIVOS		Si	No	Si	No	Si	No
28	¿En qué grado estas satisfecho con la atención de los tramites en la oficina?						
29	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de las aulas?	✓		✓		✓	
30	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de los servicios higiénicos?	✓		✓		✓	
31	¿En qué grado estas satisfecho con el auxilio en caso de accidentes o de cuidado con tu salud?	✓		✓		✓	
32	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio del comedor o kiosko?	✓		✓		✓	
33	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio que brinda la fotocopidora?	✓		✓		✓	
34	¿En qué grado estas satisfecho con la atención del departamento psicológico de la I.E.?	✓		✓		✓	
35	¿En qué grado estas satisfecho con los servicios de agua y luz en la Institución Educativa?	✓		✓		✓	
36	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio de internet del aula de innovación (aula de cómputo)?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

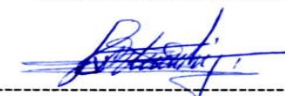
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

23 de noviembre del 2019.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia								
1	Los docentes de tu institución educativa utilizan los ambientes (laboratorio, aula de innovación, auditorio, etc.) para enseñar.	✓		✓		✓		
2	Los docentes usan los materiales como libros de consulta, cuadernos de trabajo del estudiante, láminas, fichas de trabajo y otros en las clases.	✓		✓		✓		
3	La Institución Educativa considera actividades del calendario cívico, religioso y patriótico.	✓		✓		✓		
4	La Institución Educativa realiza reuniones con padres de familia para informes, charlas, escuela de padres.	✓		✓		✓		
5	La Institución Educativa promueve la participación de los estudiantes en los diversos concursos organizados por el Ministerio de Educación y otras instituciones.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa comunica oportunamente a los estudiantes sobre el día a realizarse las actividades festivas y de participación en concursos.	✓		✓		✓		
7	En la institución Educativa se felicita a los estudiantes por la participación y los concursos ganados.	✓		✓		✓		
8	Los docentes evalúan permanentemente el progreso del aprendizaje de los estudiantes.	✓		✓		✓		
9	En la Institución Educativa se informa oportunamente de los resultados de las evaluaciones trimestrales mediante libretas de notas a los padres de familia o apoderados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia								
10	Te proporcionan oportunamente los materiales educativos a ser utilizados en clases (libros, cuadernos de trabajo, Material de laboratorio, etc.)	✓		✓		✓		
11	Se utilizan los materiales educativos en las clases.	✓		✓		✓		
12	Durante este año (2019) la Institución Educativa ha obtenido logros importantes como la mejora de los aprendizajes, concursos ganados, etc.	✓		✓		✓		
13	Los logros que se han conseguido tienen que ver con los objetivos que se proponen en la institución Educativa.	✓		✓		✓		
14	Los profesores organizan a los estudiantes en grupos de trabajo.	✓		✓		✓		
15	Los grupos de trabajo van cambiando durante el año	✓		✓		✓		
16	Evalúan tu trabajo grupal e individual	✓		✓		✓		
17	Los profesores hacen uso de las TIC para la enseñanza de su curso	✓		✓		✓		
18	Te permiten hacer uso de herramientas TIC para el aprendizaje (computadora, celulares)	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Relevancia								
19	Los docentes comienza la clase con un tema que te motiva para aprender.	✓		✓		✓		
20	Los docentes te preguntan si es que sabes algo sobre el tema a tratar en la clase.	✓		✓		✓		
21	Los docentes te explican sobre lo que vas a aprender en la clase.	✓		✓		✓		
22	Los docentes plantean en clases situaciones o problemas que te exige pensar para resolverlos.	✓		✓		✓		

23	Los docentes te dicen de la utilidad del tema que vas a aprender en clase.	✓		✓		✓	
24	Los docentes te indican las estrategias para estudiar y aprender mejor.	✓		✓		✓	
25	Los docentes te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender en la clase con situaciones de la vida diaria.	✓		✓		✓	
26	Los docentes te brindan orientación ante alguna duda del tema tratado en clase.	✓		✓		✓	
27	Los docentes te brindan información sobre el avance de lo que aprendes en la clase.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4 <i>(EVIDA)</i>	Si	No	Si	No	Si	No
28	Se te indica las normas de convivencia para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓	
29	Se cumplen estas normas de convivencia.	✓		✓		✓	
30	Te tratan con respeto	✓		✓		✓	
31	Toman en cuenta tu opinión en clases.	✓		✓		✓	
32	Los problemas del aula se resuelven con la participación de todos.	✓		✓		✓	
33	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	✓		✓		✓	
34	Se reparten responsabilidades en los grupos de trabajo.	✓		✓		✓	
35	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes	✓		✓		✓	
36	Los docentes te animan a seguir aprendiendo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Mtelli, Alanis D. y*

DNI: *09728020*

Especialidad del validador: *Metodólogo*

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

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

³**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

23 de noviembre del 2019.


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio educativo								
1	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
2	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Subdirección de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
3	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los docentes de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
4	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los tutores de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
5	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los auxiliares de educación de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
6	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de limpieza de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
7	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la oficina (secretaría) de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
8	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal del aula de innovación (aula de cómputo) de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
9	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la biblioteca de la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
10	¿En qué grado estas satisfecho con el nivel de exigencia en los cursos que te enseñan?	✓		✓		✓		
11	¿En qué grado estas satisfecho como te evalúa el docente?	✓		✓		✓		
12	¿En qué grado estas satisfecho con la forma de enseñar de los docentes?	✓		✓		✓		
13	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los materiales (copias, libros) que usa el docente en sus clases?	✓		✓		✓		
14	¿En qué grado estas satisfecho con el avance de los cursos que te enseñan?	✓		✓		✓		
15	¿En qué grado estas satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes en las horas de atención al estudiante?	✓		✓		✓		
16	¿En qué grado estas satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes en las clases?	✓		✓		✓		
17	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los libros de la biblioteca?	✓		✓		✓		
18	¿En qué grado estas satisfecho con los trabajos investigación que se tratan en los cursos para resolver los problemas que afectan a tu colegio o tu entorno?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
19	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la dirección de la I.E.?	✓		✓		✓		
20	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la subdirección de la I.E.?	✓		✓		✓		

21	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes de la I.E.?	/		/		/	
22	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del tutor de tu aula?	/		/		/	
23	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los auxiliares de educación?	/		/		/	
24	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de limpieza de la I.E.?	/		/		/	
25	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso que recibes de parte del personal de la oficina (secretaria) de la I.E.?	/		/		/	
26	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal del aula de innovación de la I.E.?	/		/		/	
27	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de biblioteca de la I.E.?	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4 <i>ELEMENTOS TANGIBLES</i>	Si	No	Si	No	Si	No
28	¿En qué grado estas satisfecho con la atención de los tramites en la oficina?	/		/		/	
29	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de las aulas?	/		/		/	
30	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de los servicios higiénicos?	/		/		/	
31	¿En qué grado estas satisfecho con el auxilio en caso de accidentes o de cuidado con tu salud?	/		/		/	
32	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio del comedor o kiosko?	/		/		/	
33	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio que brinda la fotocopiadora?	/		/		/	
34	¿En qué grado estas satisfecho con la atención del departamento psicológico de la I.E.?	/		/		/	
35	¿En qué grado estas satisfecho con los servicios de agua y luz en la Institución Educativa?	/		/		/	
36	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio de internet del aula de innovación (aula de cómputo)?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Miguel Alarcón Diez

DNI:

ca 728050

Especialidad del validador:

Psicólogo

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

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

³**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

23 de noviembre del 2019.

[Firma]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia								
1	Los docentes de tu institución educativa utilizan los ambientes (laboratorio, aula de innovación, auditorio, etc.) para enseñar.	X		X		X		
2	Los docentes usan los materiales como libros de consulta, cuadernos de trabajo del estudiante, láminas fichas de trabajo y otros en las clases.	X		X		X		
3	La Institución Educativa considera actividades del calendario cívico, religioso y patriótico.	X		X		X		
4	La Institución Educativa realiza reuniones con padres de familia para informes, charlas, escuela de padres.	X		X		X		
5	La Institución Educativa promueve la participación de los estudiantes en los diversos concursos organizados por el Ministerio de Educación y otras instituciones.	X		X		X		
6	La Institución educativa comunica oportunamente a los estudiantes sobre el día a realizarse las actividades festivas y de participación en concursos.	X		X		X		
7	En la institución Educativa se felicita a los estudiantes por la participación y los concursos ganados.	X		X		X		
8	Los docentes evalúan permanentemente el progreso del aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
9	En la Institución Educativa se informa oportunamente de los resultados de las evaluaciones trimestrales mediante libretas de notas a los padres de familia o apoderados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia								
10	Te proporcionan oportunamente los materiales educativos a ser utilizados en clases (libros, cuadernos de trabajo, Material de laboratorio, etc.)	X		X		X		
11	Se utilizan los materiales educativos en las clases.	X		X		X		
12	Durante este año (2019) la Institución Educativa ha obtenido logros importantes como la mejora de los aprendizajes, concursos ganados, etc.	X		X		X		
13	Los logros que se han conseguido tienen que ver con los objetivos que se proponen en la institución Educativa.	X		X		X		
14	Los profesores organizan a los estudiantes en grupos de trabajo.	X		X		X		
15	Los grupos de trabajo van cambiando durante el año	X		X		X		
16	Evalúan tu trabajo grupal e individual	X		X		X		
17	Los profesores hacen uso de las TIC para la enseñanza de su curso	X		X		X		
18	Te permiten hacer uso de herramientas TIC para el aprendizaje (computadora, celulares)	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relevancia								
19	Los docentes comienza la clase con un tema que te motiva para aprender.	X		X		X		
20	Los docentes te preguntan si es que sabes algo sobre el tema a tratar en la clase.	X		X		X		
21	Los docentes te explican sobre lo que vas a aprender en la clase.	X		X		X		
22	Los docentes plantean en clases situaciones o problemas que te exige pensar para resolverlos.	X		X		X		

23	Los docentes te dicen de la utilidad del tema que vas a aprender en clase.	/		x		x	
24	Los docentes te indican las estrategias para estudiar y aprender mejor.	x		x		x	
25	Los docentes te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender en la clase con situaciones de la vida diaria.	x		x		x	
26	Los docentes te brindan orientación ante alguna duda del tema tratado en clase.	x		x		x	
27	Los docentes te brindan información sobre el avance de lo que aprendes en la clase.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 EQUIPAD		Si	No	Si	No	Si	No
28	Se te indica las normas de convivencia para el desarrollo de las clases.	/		x		x	
29	Se cumplen estas normas de convivencia.	x		x		x	
30	Te tratan con respeto	x		x		x	
31	Toman en cuenta tu opinión en clases.	x		x		x	
32	Los problemas del aula se resuelven con la participación de todos.	x		x		x	
33	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	x		x		x	
34	Se reparten responsabilidades en los grupos de trabajo.	x		x		x	
35	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes	x		x		x	
36	Los docentes te animan a seguir aprendiendo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Estelinda Ruiz Elvira

DNI:

08104562

Especialidad del validador:

Sección de la educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

23 de noviembre del 2019.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio educativo								
1	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección de la Institución Educativa?	X		X		X		
2	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Subdirección de la Institución Educativa?	X		X		X		
3	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los docentes de la Institución Educativa?	X		X		X		
4	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los tutores de la Institución Educativa?	X		X		X		
5	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los auxiliares de educación de la Institución Educativa?	X		X		X		
6	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de limpieza de la Institución Educativa?	X		X		X		
7	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la oficina (secretaría) de la Institución Educativa?	X		X		X		
8	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal del aula de innovación (aula de cómputo) de la Institución Educativa?	X		X		X		
9	¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la biblioteca de la Institución Educativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
10	¿En qué grado estas satisfecho con el nivel de exigencia en los cursos que te enseñan?	X		X		X		
11	¿En qué grado estas satisfecho como te evalúa el docente?	X		X		X		
12	¿En qué grado estas satisfecho con la forma de enseñar de los docentes?	X		X		X		
13	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los materiales (copias, libros) que usa el docente en sus clases?	X		X		X		
14	¿En qué grado estas satisfecho con el avance de los cursos que te enseñan?	X		X		X		
15	¿En qué grado estas satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes en las horas de atención al estudiante?	X		X		X		
16	¿En qué grado estas satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes en las clases?	X		X		X		
17	¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los libros de la biblioteca?	X		X		X		
18	¿En qué grado estas satisfecho con los trabajos investigación que se tratan en los cursos para resolver los problemas que afectan a tu colegio o tu entorno?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
19	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la dirección de la I.E.?	X		X		X		
20	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la subdirección de la I.E.?	X		X		X		

21	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes de la I.E.?	x		x		x	
22	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del tutor de tu aula?	y		y		y	
23	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los auxiliares de educación?	x		x		x	
24	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de limpieza de la I.E.?	y		x		x	
25	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso que recibes de parte del personal de la oficina (secretaria) de la I.E.?	y		x		x	
26	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal del aula de innovación de la I.E.?	x		x		x	
27	¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de biblioteca de la I.E.?	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
28	¿En qué grado estas satisfecho con la atención de los tramites en la oficina?	x		x		x	
29	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de las aulas?	x		x		x	
30	¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de los servicios higiénicos?	x		x		x	
31	¿En qué grado estas satisfecho con el auxilio en caso de accidentes o de cuidado con tu salud?	x		x		x	
32	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio del comedor o kiosko?	x		x		x	
33	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio que brinda la fotocopidora?	x		x		x	
34	¿En qué grado estas satisfecho con la atención del departamento psicológico de la I.E.?	x		y		x	
35	¿En qué grado estas satisfecho con los servicios de agua y luz en la Institución Educativa?	y		x		x	
36	¿En qué grado estas satisfecho con el servicio de internet del aula de innovación (aula de cómputo)?	y		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estrella Yúnez Elvira DNI: 08104562

Especialidad del validador: Crecer de la educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de noviembre del 2019.



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Prueba de confiabilidad

Escala: CALIDAD EDUCATIVA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	36

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

Resultado de la variable Calidad educativa				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los docentes de tu institución educativa utilizan los ambientes (laboratorio, aula de innovación, auditorio, etc.) para enseñar.	111,3667	276,309	,443	,901
Los docentes usan los materiales como libros de consulta, cuadernos de trabajo del estudiante, láminas fichas de trabajo y otros en las clases	111,5000	278,603	,312	,903
La Institución Educativa considera actividades del calendario cívico, religioso y patriótico.	110,1667	272,144	,494	,901
La Institución Educativa realiza reuniones con padres de familia para informes, charlas, escuela de padres.	110,8000	281,959	,145	,906

La Institución Educativa promueve la participación de los estudiantes en los diversos concursos organizados por el Ministerio de Educación y otras instituciones.	111,0333	276,102	,423	,902
La Institución Educativa comunica oportunamente a los estudiantes sobre el día a realizarse las actividades festivas y de participación en concursos.	111,1667	277,178	,252	,904
En la institución Educativa se felicita a los estudiantes por la participación y los concursos ganados.	110,7333	276,133	,408	,902
Los docentes evalúan permanentemente el progreso del aprendizaje de los estudiantes.	110,9000	276,507	,374	,902
En la Institución Educativa se informa oportunamente de los resultados de las evaluaciones trimestralmente mediante libretas de notas a los padres de familia o apoderados.	109,9333	281,237	,153	,906
Te proporcionan oportunamente los materiales educativos a ser utilizados en clases (libros, cuadernos de trabajo, Material de laboratorio, etcétera)	110,5333	269,706	,585	,899
Se utilizan los materiales educativos en las clases.	111,0000	273,517	,460	,901

Durante este año (2019) la Institución Educativa ha obtenido logros importantes como la mejora de los aprendizajes, concursos ganados, etc.	111,0333	274,378	,399	,902
Los logros que se han conseguido tienen que ver con los objetivos que se proponen en la institución Educativa.	111,1000	280,162	,234	,904
Los profesores organizan a los estudiantes en grupos de trabajo.	110,3000	274,838	,322	,903
Los grupos de trabajo van cambiando durante el año	111,0667	280,409	,144	,907
Evalúan tu trabajo grupal e individual	109,9000	274,990	,482	,901
Los profesores hacen uso de las TIC para la enseñanza de su curso	111,4667	272,464	,582	,900
Te permiten hacer uso de herramientas TIC para el aprendizaje (computadora, celulares)	111,4000	271,214	,460	,901
Los docentes comienza la clase con un tema que te motiva para aprender.	111,9667	261,620	,719	,897
Los docentes te preguntan si es que sabes algo sobre el tema a tratar en la clase.	111,3333	260,506	,652	,897
Los docentes te explican sobre lo que vas a aprender en la clase.	110,9000	270,300	,523	,900
Los docentes plantean en clases situaciones o problemas que te exige pensar para resolverlos.	110,6333	268,309	,605	,899
Los docentes te dicen de la utilidad del tema que vas a aprender en clase.	111,0667	265,857	,597	,899

Los docentes te indican las estrategias para estudiar y aprender mejor	111,0000	269,103	,647	,899
Los docentes te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender en la clase con situaciones de la vida diaria	111,3000	275,183	,509	,901
Los docentes te brindan orientación ante alguna duda del tema tratado en clase	110,9667	258,999	,773	,896
Los docentes te brindan información sobre el avance de lo que aprendes en la clase	111,2000	270,717	,558	,900
Se te indica las normas de convivencia para el desarrollo de las clases.	110,2333	282,875	,098	,907
Se cumplen estas normas de convivencia.	111,3667	282,033	,152	,905
Te tratan con respeto	110,3667	271,413	,426	,901
Toman en cuenta tu opinión en clases.	110,5333	274,740	,431	,901
Los problemas del aula se resuelven con la participación de todos.	111,0333	267,551	,441	,902
Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	111,1667	267,592	,440	,902
Se reparten responsabilidades en los grupos de trabajo.	110,2000	269,821	,518	,900
Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes	111,3333	269,678	,516	,900
Los docentes te animan a seguir aprendiendo.	111,5000	264,190	,605	,898

Escala: SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	36

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

Resultado de la variable Satisfacción

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección de la Institución Educativa?.	123,8667	216,051	,381	,913
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza la Subdirección de la Institución Educativa?	123,9000	209,541	,677	,909
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realizan los docentes de la Institución Educativa?	122,9667	219,551	,499	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los tutores de la Institución Educativa?	123,0667	212,064	,650	,910

¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza los auxiliares de educación de la Institución Educativa?	122,9333	215,926	,485	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de limpieza de la Institución Educativa?	123,2000	214,924	,445	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la oficina (secretaria) de la Institución Educativa?	123,6667	213,954	,683	,910
¿En qué grado este satisfecho con el trabajo que realiza el personal del aula de innovación (aula de cómputo) de la Institución Educativa?	123,3333	212,230	,544	,911
¿En qué grado estas satisfecho con el trabajo que realiza el personal de la biblioteca de la Institución Educativa?.	123,1333	216,533	,540	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el nivel de exigencia en los cursos que te enseñan?	123,3333	208,713	,718	,909
¿En qué grado estas satisfecho como te evalúa el docente?	123,0000	220,276	,344	,913
¿En qué grado estas satisfecho con la forma de enseñar de los docentes?	123,0333	217,206	,541	,912

¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los materiales (copias, libros) que usa el docente en sus clases?	123,0333	221,964	,173	,916
¿En qué grado estas satisfecho con el avance de los cursos que te enseñan?	122,8333	216,833	,531	,912
¿En qué grado estas satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes en las horas de atención al estudiante?	123,1667	219,523	,463	,913
¿En qué grado estas satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes en las clases?	123,3000	216,769	,435	,912
¿En qué grado estas satisfecho con la calidad de los libros de la biblioteca?	123,5000	211,155	,666	,910
¿En qué grado estas satisfecho con los trabajos investigación que se tratan en los cursos para resolver los problemas que afectan a tu colegio o tu entorno?	123,0667	217,513	,403	,913
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la dirección de la I.E.?	123,5000	207,431	,614	,910
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de la subdirección de la I.E.?	123,5333	209,844	,692	,909

¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes de la I.E.?	122,8667	214,671	,538	,911
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del tutor de tu aula?	122,7333	213,582	,438	,913
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los auxiliares de educación?	123,0667	213,375	,590	,911
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de limpieza de la I.E.?	123,2667	213,168	,486	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso que recibes de parte del personal de la oficina (secretaria) de la I.E.?	123,6000	215,283	,539	,911
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal del aula de innovación de la I.E.?	123,2333	216,737	,440	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso del personal de biblioteca de la I.E.?	123,5000	218,603	,520	,912
¿En qué grado estas satisfecho con la atención de los trámites en la oficina?	123,7000	212,493	,534	,911
¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de las aulas?	123,2000	222,441	,124	,918

¿En qué grado estas satisfecho con la limpieza de los servicios higiénicos?	124,4000	212,938	,317	,916
¿En qué grado estas satisfecho con el auxilio en caso de accidentes o de cuidado con tu salud?	123,9000	208,645	,652	,909
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio del comedor o kiosco?	123,4000	221,007	,248	,915
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio que brinda la fotocopiadora?	122,8333	216,695	,385	,913
¿En qué grado estas satisfecho con la atención del departamento psicológico de la I.E.?	123,0333	223,826	,102	,917
¿En qué grado estas satisfecho con los servicios de agua y luz en la Institución Educativa?	123,4667	213,430	,504	,912
¿En qué grado estas satisfecho con el servicio de internet del aula de innovación (aula de cómputo)?	123,6000	219,076	,243	,916

Anexo 5. Constancia de aplicación/Carta de presentación

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0025 "SAN MARTÍN DE PORRAS", UGEL 06. ATE, QUE SUSCRIBE.

HACE CONSTAR:

Que el docente JUAN CARLOS, ESTAÑA COAQUIRA, con DNI N° 09840919, aplicó el cuestionario de Calidad educativa y satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, a los estudiantes de 4° y 5° año de nuestra Institución Educativa.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Ate, 06 de diciembre de 2019.


Mg. Elizabeth Bautista Orihuela
Directora

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 14 de diciembre del 2019

Carta de Presentación N° 41 – 2019 II EPG – UCV ATE

Señor(a):

Elizabeth Bautista Oriehuela

Directora de la Institución Educativa N° 0025 "San Martín de Porres"

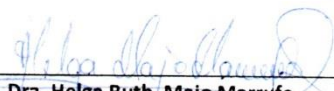
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESTAÑA COAQUIRA, JUAN CARLOS; identificado (a) con DNI N° 09840919** y código de matrícula N° 7001176722; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación relacionada con calidad educativa y satisfacción del estudiante.

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

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dra. Helga Ruth, Majo Marrufo

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

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6. Consentimiento informado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Mg. Elizabeth Bautista Orihuela, Directora de la Institución Educativa N° 0025 "San Martín de Porras", acepto voluntariamente participar en la investigación Calidad educativa y satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, conducida por el investigador Juan Carlos Estaña Coaquira, con el fin de obtener el grado de Maestro de Administración de la Educación por la Universidad César Vallejo.

He sido informada de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al investigador Juan Carlos Estaña Coaquira al correo juanca_ec@hotmail.com y al teléfono 989906460.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio, cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora responsable del proyecto.

Ate, 06 de diciembre de 2019



[Handwritten signature of Mg. Elizabeth Bautista Orihuela]
LIC. ELIZABETH BAUTISTA ORIHUELA
DIRECTORA

Mg. Elizabeth Bautista Orihuela
Directora
Institución Educativa N° 0025 "San Martín de Porras"

[Handwritten signature of Lic. Juan Carlos Estaña Coaquira]

Lic. Juan Carlos Estaña Coaquira
Investigador

CALIDAD EDUCATIVA

	EFICACIA	EFICIENCIA	RELEVANCIA	EQUIDAD
61	2 3 4 2 3 2 2 4 3	3 3 2 3 4 2 5 2 2	2 2 3 4 1 3 3 3 3	2 4 5 5 4 2 4 3 2
62	2 4 3 4 3 4 4 3 4	3 2 2 2 4 4 4 1 2	2 3 3 3 2 4 3 3 2	2 3 5 4 2 4 5 3 2
63	2 2 2 3 2 3 2 2 3	2 2 3 2 3 3 3 2 3	1 1 1 1 2 3 1 2 1	2 3 3 3 3 2 3 2 2
64	3 4 3 5 4 3 4 3 5	3 3 4 4 5 3 5 3 4	2 2 3 3 3 2 2 3 3	2 2 5 3 5 3 3 2 3
65	3 3 4 4 2 3 1 3 5	3 3 3 3 5 1 4 3 3	2 2 2 1 3 1 2 3 3	1 3 5 5 4 4 5 3 3
66	3 3 5 3 4 5 4 4 3	3 3 3 4 4 2 3 3 3	4 3 4 3 3 2 3 3 3	4 4 3 4 3 4 4 3 3
67	3 3 2 4 4 3 4 3 2	2 3 3 3 2 2 5 2 3	1 2 2 2 3 5 3 3 4	2 3 5 3 2 3 4 3 2
68	2 2 3 3 3 2 3 1 3	3 3 2 4 5 4 5 3 4	2 3 3 2 3 3 4 2 3	2 1 4 3 2 4 4 3 4
69	2 4 5 3 2 4 3 5 5	3 3 5 4 4 4 4 3 3	3 3 5 4 4 5 5 5 4	4 3 5 2 4 2 3 4 5
70	3 4 5 5 3 5 4 3 3	2 4 2 3 4 4 5 3 3	2 4 3 3 5 4 5 5 4	3 2 4 3 4 3 4 5 3
71	2 4 3 3 2 4 4 4 5	4 5 3 4 3 1 3 2 2	2 3 4 3 1 1 1 1 1	2 1 2 3 1 1 3 2 2
72	2 4 4 5 5 5 2 3 5	4 4 3 3 4 2 3 1 3	4 5 3 4 2 4 3 5 5	3 4 4 4 3 4 3 4 4
73	2 3 4 3 4 5 3 4 5	4 3 4 3 4 3 4 1 1	3 3 3 4 3 2 3 5 3	4 4 3 3 3 3 4 3 3
74	3 3 4 4 5 4 3 3 2	4 4 3 3 5 3 3 3 4	4 3 4 4 3 5 5 4 4	3 4 3 2 4 2 3 4 5
75	3 3 4 4 3 3 5 5 5	3 3 2 3 3 4 3 1 1	3 3 5 4 3 2 3 4 3	3 3 3 4 3 4 4 5 3
76	3 3 3 4 2 2 4 3 4	4 4 3 2 4 4 5 4 1	4 5 4 4 3 3 4 4 4	5 3 3 4 3 2 4 2 4
77	2 4 5 3 3 4 3 5 3	3 3 2 3 4 3 5 3 3	4 4 3 3 3 3 3 3 4	3 4 3 3 4 3 4 3 3
78	3 4 5 2 1 3 3 5 4	4 5 4 5 4 5 5 3 4	5 5 4 3 3 4 3 4 3	4 2 3 3 4 3 2 4 4
79	1 4 2 3 3 3 4 2 5	5 3 3 4 5 3 5 1 1	4 5 5 3 2 3 2 5 3	4 2 4 3 5 3 5 4 3
80	1 2 3 3 2 2 3 1 2	2 2 2 2 2 2 3 2 1	1 2 2 2 1 2 2 1 2	2 2 2 2 2 2 2 2 1
81	2 5 5 3 3 4 5 2 5	2 4 4 3 5 3 4 1 1	4 5 5 5 3 2 5 5 4	5 2 2 3 3 3 4 4 5
82	2 5 5 4 5 4 3 3 4	4 4 5 4 5 5 5 1 1	3 4 4 3 3 4 5 4 3	4 5 5 5 5 4 4 5 4
83	2 3 3 4 2 3 2 4 3	3 2 3 3 3 2 3 3 2	3 3 3 3 3 3 3 3 3	4 3 4 4 4 4 4 4 3
84	2 4 5 5 3 5 5 4 2	4 4 5 5 5 4 5 1 1	5 5 5 4 5 5 5 4 5	5 5 5 5 5 5 5 5 5
85	2 3 4 3 3 3 2 3 3	3 3 4 3 4 3 4 3 2	2 4 4 4 4 3 3 3 3	2 3 4 5 4 4 3 4 5
86	3 4 5 3 3 4 3 4 5	2 3 3 4 4 3 3 4 3	3 3 5 4 3 3 3 3 3	4 2 3 2 3 2 4 3 3
87	3 3 4 3 2 3 3 3 4	4 3 3 3 3 2 4 3 2	3 3 3 3 3 3 3 3 3	4 3 4 4 3 4 4 3 3
88	2 3 4 4 4 3 3 4 5	4 3 3 4 5 3 5 4 4	4 4 3 4 3 3 2 3 3	3 1 3 4 5 3 4 4 4
89	4 3 5 5 4 5 5 3 5	3 3 4 5 5 5 4 4 4	3 4 3 3 3 4 4 5 3	5 4 4 4 3 4 5 5 5
90	3 3 5 4 3 3 5 3 5	4 3 3 2 5 2 3 3 2	3 3 3 4 2 3 4 4 2	3 3 4 5 2 3 4 4 3
91	4 3 4 4 4 4 4 3 4	2 2 3 2 4 2 3 2 3	3 2 3 2 2 3 2 2 2	3 1 1 2 3 3 3 3 3
92	3 2 4 3 3 2 3 4 3	3 2 1 4 2 3 4 3 3	1 3 2 4 3 4 3 2 3	3 2 3 3 3 4 3 2 1
93	4 3 4 4 3 4 4 3 4	3 4 3 3 5 4 3 4 3	3 4 4 4 3 3 4 3 3	3 2 3 4 4 4 4 5 5
94	4 4 4 4 3 5 4 3 5	3 4 4 3 5 4 5 4 3	3 4 4 4 4 4 4 4 3	3 3 3 4 4 4 4 5 5
95	3 4 5 4 3 4 3 4 3	2 4 3 4 5 4 5 3 3	3 4 3 4 3 4 2 2 3	4 3 4 3 4 3 4 5 4
96	4 3 2 3 3 4 5 4 4	3 4 4 5 5 4 5 4 3	3 3 4 3 3 4 4 3 3	4 3 3 3 4 3 4 3 3
97	3 3 5 4 4 5 4 5 5	4 3 4 4 3 4 4 3 3	4 3 4 3 3 2 3 3 4	4 3 3 3 4 4 4 4 4
98	3 4 5 5 5 5 5 5 5	3 3 5 4 5 2 5 2 2	5 3 5 2 5 3 5 5 5	5 4 5 5 3 3 5 5 5
99	3 4 5 5 3 4 5 5 5	5 4 4 4 5 3 3 2 1	2 4 3 4 3 4 5 4 4	3 4 5 3 3 5 3 3 4
100	2 4 4 4 3 5 4 3 5	5 4 4 4 4 5 5 3 3	4 3 4 2 3 5 4 5 5	4 4 3 5 2 1 3 3 2
101	3 4 5 3 3 3 3 3 4	4 3 3 3 3 4 3 3 2	3 3 3 3 3 3 3 3 3	3 2 3 3 4 3 3 3 3
102	3 4 5 3 3 4 2 4 5	3 3 5 4 3 4 4 2 1	2 2 4 2 4 3 5 3 2	4 4 4 3 5 4 4 3 4
103	2 1 5 2 4 5 5 5 5	3 2 4 4 3 4 5 3 2	3 2 4 3 3 4 3 4 3	4 2 2 3 4 3 3 4 4
104	4 5 5 4 4 2 1 3 5	4 4 4 3 5 4 5 3 2	3 4 5 4 3 3 3 5 5	4 4 5 5 4 2 5 4 3
105	5 5 5 5 5 4 4 3 5	5 5 4 5 5 3 5 4 5	3 4 4 4 5 3 4 5 3	3 2 4 3 4 3 5 4 5
106	3 4 5 4 4 3 4 4 4	4 4 5 3 5 3 3 5 1	4 4 4 5 5 3 4 5 4	4 3 5 4 4 3 5 5 3
107	3 4 5 3 4 4 4 3 4	4 5 4 3 4 2 4 4 2	3 4 4 4 3 3 3 4 4	4 4 5 5 4 4 4 5 5
108	2 3 4 4 3 3 1 4 4	3 3 3 3 5 4 4 3 2	4 5 5 5 4 4 4 4 4	3 3 4 4 4 4 4 4 5
109	4 5 5 5 4 5 4 5 5	4 5 3 3 5 2 5 4 3	4 5 5 4 4 5 5 5 3	4 4 5 5 3 4 5 5 5
110	4 5 5 5 5 5 5 5 5	5 5 4 5 5 4 5 3 3	4 5 5 5 4 5 5 5 5	5 5 5 5 5 5 5 5 5
111	3 4 5 3 4 4 3 5 4	3 5 4 4 5 3 5 3 5	3 4 4 5 4 3 3 4 3	3 3 3 4 2 3 3 4 5
112	4 5 5 5 3 4 4 4 5	4 3 5 4 5 2 3 3 3	3 4 3 3 4 4 2 3 2	3 4 3 4 3 3 3 4 4
113	5 4 5 5 5 4 5 5 5	4 4 5 5 5 1 5 2 3	5 5 5 5 5 5 5 5 5	4 4 5 5 5 5 5 5 5
114	3 5 5 4 5 5 4 5 5	5 3 3 4 5 3 5 4 3	4 3 4 5 5 3 5 3 3	3 3 4 3 5 3 5 5 3
115	3 5 4 4 5 4 4 5 5	5 3 3 4 5 3 5 4 4	4 4 4 5 5 3 5 3 3	3 3 4 3 5 3 5 5 3
116	5 5 5 4 4 4 3 5 4	5 5 5 4 4 4 5 3 3	4 5 5 5 5 5 5 5 5	4 3 5 5 4 4 4 5 5
117	4 3 3 3 3 4 2 2 3	2 3 5 4 5 5 5 5 5	2 3 3 4 4 4 3 4 4	3 3 3 4 4 2 3 3 3
118	3 5 4 4 3 4 1 4 4	3 3 5 3 3 3 4 3 4	1 1 3 4 3 4 4 4 5	5 5 5 4 4 4 4 5 5
119	3 5 5 4 3 5 3 3 3	3 3 4 2 5 3 3 4 3	1 2 1 4 4 4 3 3 3	3 3 4 3 3 3 4 3 4
120	3 4 5 3 3 3 3 5 3	3 2 3 3 3 4 3 5 3	5 5 3 3 3 5 5 5 3	5 3 3 3 3 3 3 3 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN					
2		Servicio educativo										Capacidad de respuesta										Empatía										Elementos tangibles													
3	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	159		
4	2	3	2	4	4	5	5	5	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	4	5	3	1	5	3	3	2	3	5	3	3	2	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	109		
5	3	5	5	5	2	4	3	5	4	1	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	1	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	118		
6	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	114		
7	5	3	3	4	4	3	1	3	1	3	5	5	4	4	5	3	4	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	103		
8	6	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	1	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	102		
9	7	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	142		
10	8	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	135		
11	9	2	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	139	
12	10	2	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
13	11	2	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	144	
14	12	1	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	1	4	1	1	4	1	1	1	3	5	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	2	3	3	3	3	3	3	87		
15	13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4	2	3	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	111	
16	14	3	3	3	2	4	1	2	1	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	95		
17	15	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	2	4	4	3	4	4	3	2	1	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	112	
18	16	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	5	4	3	2	1	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	112		
19	17	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	133		
20	18	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	118	
21	19	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	
22	20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	
23	21	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
24	22	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	5	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
25	23	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	5	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
26	24	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	2	4	4	3	2	2	2	2	3	4	1	1	3	5	5	1	3	3	3	3	3	3	95		
27	25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	129		
28	26	3	3	4	5	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	138	
29	27	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	115	
30	28	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	130	
31	29	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	142	
32	30	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142
33	31	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	1	4	2	1	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	109	
34	32	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	
35	33	2	1	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3	1	1	5	5	5	4	3	4	4	4	1	1	3	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	115

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
33	31	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	1	4	2	1	3	3	4	3	1	
34	32	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	4	4	
35	33	2	1	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3	1	1	5	5	5	4	3	4	4	4	1	1	3	4	5	4	2	2	
36	34	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	
37	35	3	3	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	
38	36	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	
39	37	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	
40	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	39	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	4	5	2	
42	40	1	1	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	5	3	1	
43	41	1	1	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	5	1	1	
44	42	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	
45	43	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	
46	44	1	1	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	1	1	
47	45	1	1	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	1	1	
48	46	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	5	3	1	
49	47	2	2	3	4	5	3	2	2	2	3	5	4	4	5	4	3	2	1	1	1	3	5	3	4	3	4	5	1	2	1	3	4	5	2	4	3	
50	48	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
51	49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
52	50	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	5	1	2	2	
53	51	2	3	2	1	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	3	3	4	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	
54	52	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	
55	53	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
56	54	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	
57	55	3	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	2	2	3	5	3	4	5	
58	56	4	3	3	2	4	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	1	
59	57	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	5	
60	58	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	2	3	4	3	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	2	5	5	3	4	5	
61	59	4	4	5	5	5	5	1	1	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	
62	60	1	1	3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	
63	61	2	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	1	1	3	2	3	3	
64	62	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
65	63	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	3	
66	64	1	2	3	3	5	5	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
67	65	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	
68	66	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	4	4	
69	67	1	2	2	2	3	3	2	4	2	1	2	3	3	2	4	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2		
70	68	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	5	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	1	3	3	
71	69	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AH			
71	69	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	138
72	70	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	2	1	2	1	3	2	2	2	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3		84		
73	71	2	3	4	3	1	4	2	3	3	2	2	5	4	1	3	5	1	2	2	4	5	1	2	4	2	3	1	2	4	5	3	1	4	2	5	1		101				
74	72	4	5	3	4	2	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	3	3		142				
75	73	1	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3		123				
76	74	3	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2		130				
77	75	2	3	3	2	1	1	3	5	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	4	2	3	1	3	4	4	3	2	3	1	3	2	4	3		92					
78	76	2	3	4	4	4	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2	1	4	4	4	3	3		79				
79	77	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	3	3	4		127				
80	78	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3		114					
81	79	3	3	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	4	1	3	2		121				
82	80	1	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		43			
83	81	2	2	4	3	5	5	3	2	3	5	4	5	4	3	4	3	1	3	1	5	3	4	4	5	3	1	2	3	5	2	4	5	4	3	4	3		122				
84	82	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1		127				
85	83	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2		109				
86	84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	3	3	5	5	1	3	3	5	5	3	2	3	4	2	2	4	1		142				
87	85	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2		108					
88	86	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4		129				
89	87	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2		120					
90	88	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	3	3	2	3	4	3	1	2	3	4	5	2	3		112					
91	89	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	3	1	3	5	4	3		142				
92	90	3	3	3	4	3	3	4	2	1	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	4	2	4	3	1	2	3	4	5	2	3		109					
93	91	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3		89				
94	92	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	5	2	3	4	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4		130					
95	93	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3		108					
96	94	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3		125				
97	95	4	3	4	5	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4		126						
98	96	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2		110					
99	97	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4		129					
100	98	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	5	5	3	5		155				
101	99	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	1	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4		137				
102	100	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3		134				
103	101	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		102				
104	102	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	5	4	4	4		124				
105	103	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	2	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	2		114				
106	104	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	2		132				
107	105	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	2	2	5	4	2	3		127					
108	106	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4		128					
109	107	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5		138					

Anexo 8. Resultados descriptivos e inferenciales

Análisis descriptivo de los resultados.

Descripción de resultados de la variable calidad

Tabla 1

Niveles de la variable calidad educativa de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Calidad educativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	36	21,2	21,2
	Regular	106	62,4	83,5
	Bueno	28	16,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0

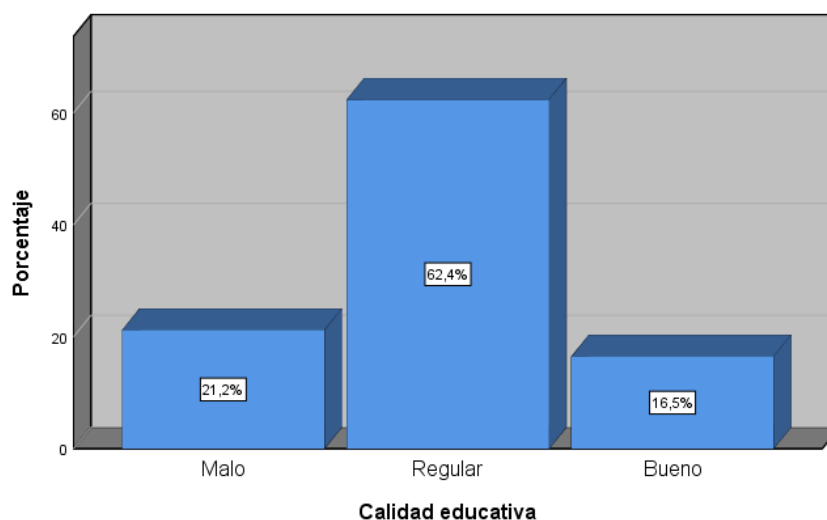


Figura 1. Niveles de la variable calidad educativa en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras. Ate, 2019.

De la tabla 1 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 21,2% señala que la calidad educativa es malo, de regular el 62,4 % y el 16,5% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de la calidad educativa en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 2

Niveles de la dimensión eficacia en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	47	27,6	27,6	27,6
	Regular	109	64,1	64,1	91,8
	Bueno	14	8,2	8,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

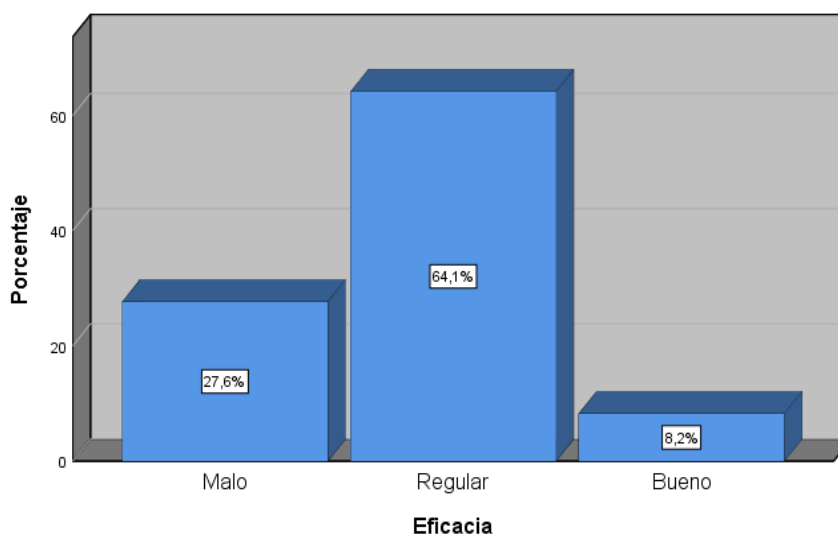


Figura 2. Niveles de la dimensión eficacia en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

De la tabla 2 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 27,6% señalan que la eficacia es malo, el 64,1 % es regular y el 8,2% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción de los estudiantes sobre el nivel de eficacia en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 3

Niveles de la dimensión eficiencia en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	28	16,5	16,5	16,5
	Regular	116	68,2	68,2	84,7
	Bueno	26	15,3	15,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

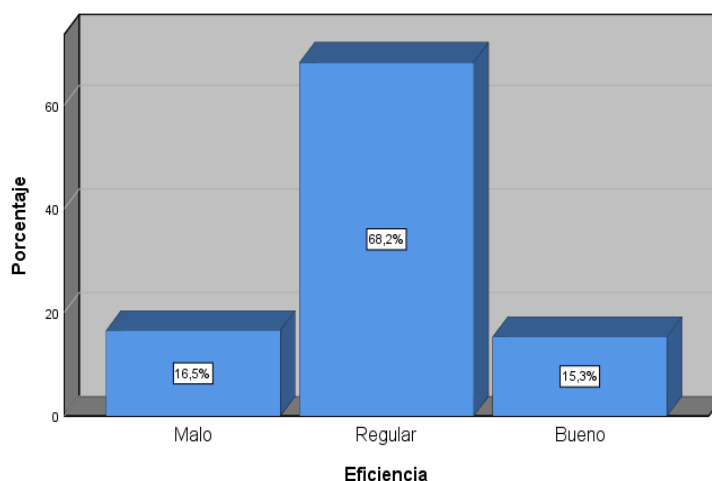


Figura 3. Niveles de la dimensión eficiencia en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 3 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 16,5% señalan que la eficiencia es malo, el 68,2 % es regular y el 15,3% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción de los estudiantes sobre el

nivel de eficiencia en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 4

Niveles de la dimensión relevancia en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Relevancia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	21,2	21,2	21,2
	Regular	111	65,3	65,3	86,5
	Bueno	23	13,5	13,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

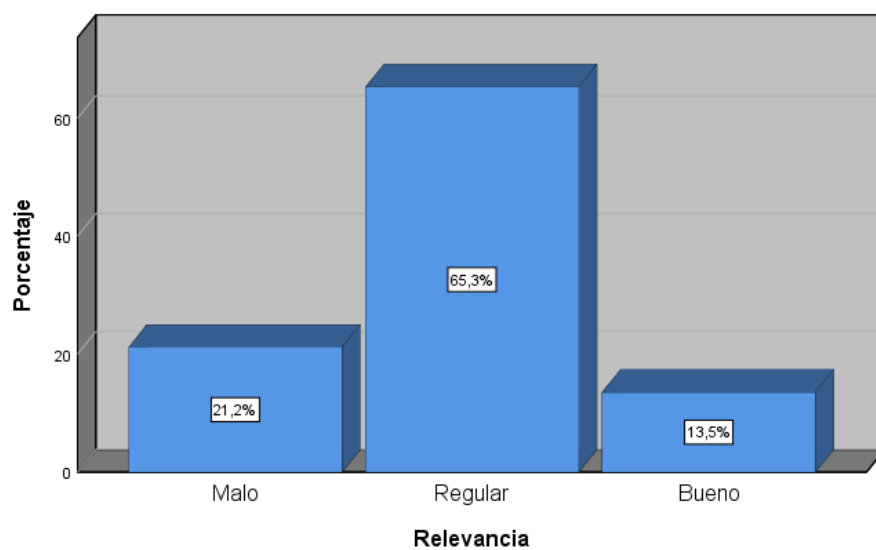


Figura 4. Niveles de la dimensión relevancia en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 4 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 21,2% señalan que la relevancia es malo, el 65,3 % es regular y el 13,5% es bueno. De los

resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción de los estudiantes sobre el nivel de relevancia en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 5

Niveles de la dimensión equidad en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Equidad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	22	12,9	12,9	12,9
	Regular	118	69,4	69,4	82,4
	Bueno	30	17,6	17,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

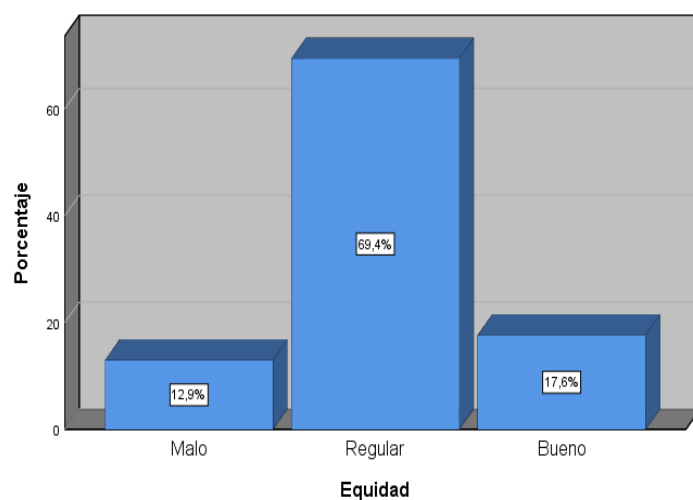


Figura 5. Niveles de la dimensión equidad en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 5 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 12,9% señalan que la equidad es malo, el 69,4 % es regular y el 17,6% es bueno. De los resultados

obtenidos se concluye que: El nivel de percepción de los estudiantes sobre el nivel de equidad en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de la variable satisfacción

Tabla 6

Niveles de la variable satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	37	21,8	21,8	21,8
	Regular	106	62,4	62,4	84,1
	Bueno	27	15,9	15,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

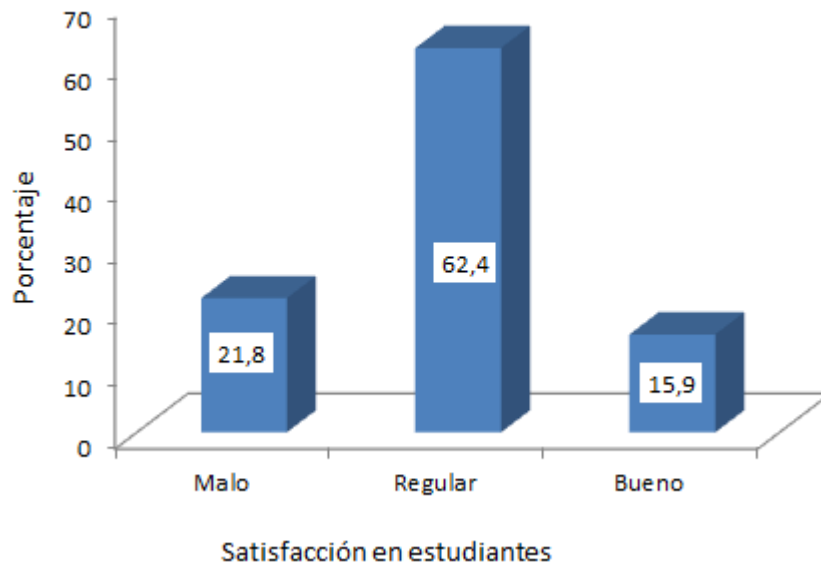


Figura 6. Niveles de la variable satisfacción en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 6 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 21,8% señalan que la satisfacción es malo, el 62,4 % es regular y el 15,9% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de satisfacción en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras, Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 7

Niveles de la dimensión de servicio educativo en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019

Servicio educativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	18,8	18,8	18,8
	Regular	117	68,8	68,8	87,6
	Bueno	21	12,4	12,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

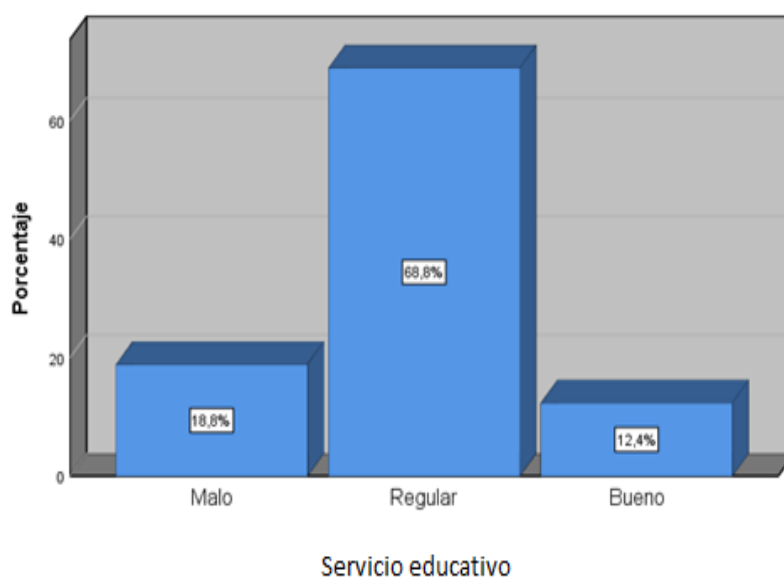


Figura 7. Niveles de la dimensión servicio educativo en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Nota: De la tabla 7 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 18,8% señalan que el servicio educativo es malo, el 68,8 % es regular y el 12,4% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de servicio educativo en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 8

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	22,4	22,4	22,4
	Regular	110	64,7	64,7	87,1
	Bueno	22	12,9	12,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

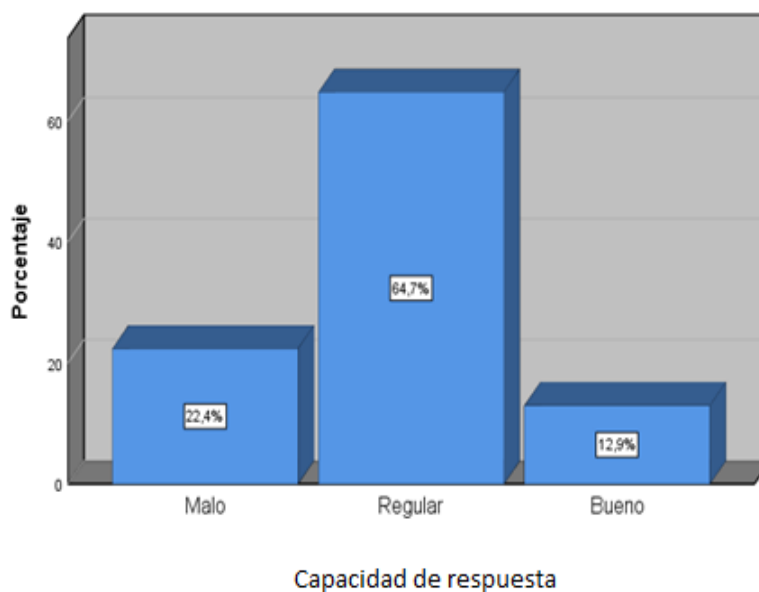


Figura 8. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Nota: De la tabla 8 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 22,4% señalan que la capacidad es mala, el 64,7% es regular y el 12,9% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel capacidad de respuesta en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 9

Niveles de la dimensión empatía en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

		Empatía			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	43	25,3	25,3	25,3
	Regular	88	51,8	51,8	77,1
	Bueno	39	22,9	22,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

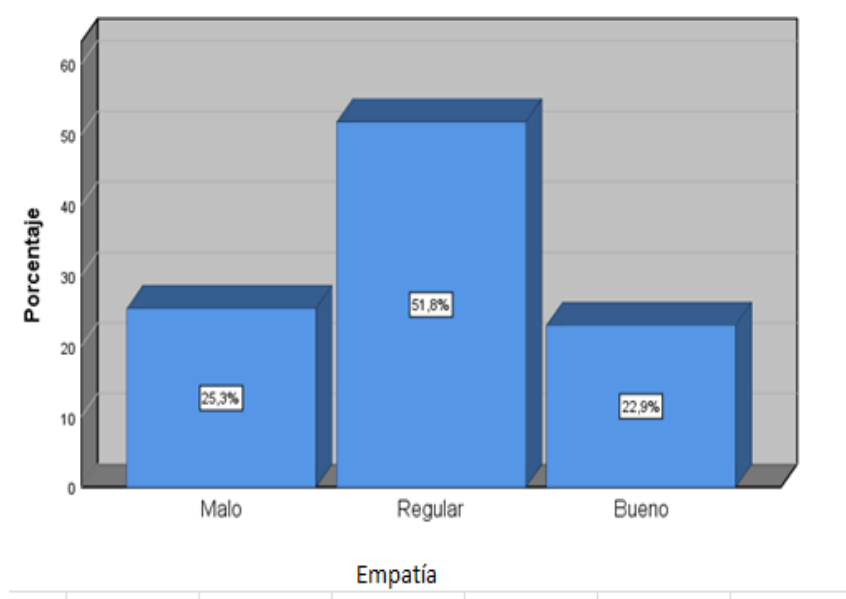


Figura 9. Niveles de la dimensión empatía en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 9 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 25,3% señalan que la empatía es malo, el 51,8% es regular y el 22,9% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de empatía en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 10

Niveles de la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

		Empatía			Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	Malo	42	24,7	24,7	24,7
	Regular	96	56,5	56,5	81,2
	Bueno	32	18,8	18,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

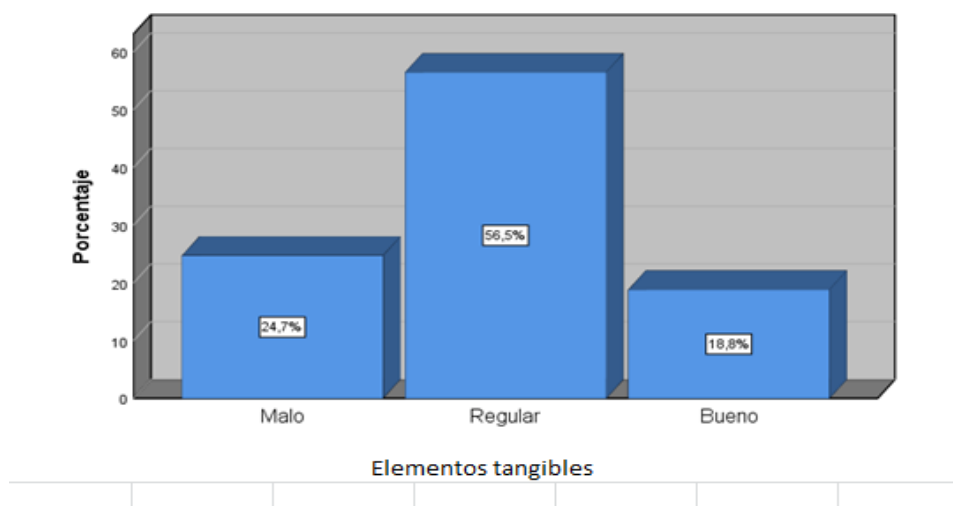


Figura 10. Niveles de la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

Nota: De la tabla 10 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 24,7% señalan que los elementos tangibles son malo, el 56,5% es regular y el 18,8% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de los Elementos tangibles en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

**CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0025 SAN MARTÍN DE PORRAS. ATE, 2019**

Juan Carlos Estaña Coaquira

Universidad César Vallejo - Perú

juanca_ec@hotmail.com

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación las variables estudiadas fueron calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019. El propósito de este estudio es que mejoren las condiciones del servicio educativo y así determinar la relación existente entre calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; es sumamente importante esta primera variable porque es uno de los elementos que influyen decididamente en la satisfacción que percibe el estudiante por, pues ante un servicio educativo de mejor calidad brindado en la Institución educativa los estudiantes se sentirán más satisfechos. Siendo así, la satisfacción del estudiante es la razón del sistema educativo. El tipo de investigación es básica, cuyo nivel utilizado fue el descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. En los resultados de la prueba rho de Spearman = 0,570 se puede percibir que existe una correlación positiva de nivel moderada entre las variables calidad educativa y satisfacción. En lo que se refiere a la significancia $p=0,000$ y muestra que p es menor a 0,05 este dato permite señalar que la relación es significativa, por lo expuesto, la hipótesis alterna es aceptada y la hipótesis nula es rechazada.

Palabras claves: Eficacia, eficiencia, relevancia y equidad.

ABSTRACT

In the present research work, the variables studied were educational quality and satisfaction in students of the Educational Institution 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019. The purpose of this study is to improve the conditions of the educational service and thus determine the relationship between educational quality and student satisfaction; This first

variable is extremely important because it is one of the elements that have a decisive influence on the satisfaction that the student perceives for, because before a better quality educational service provided in the Educational Institution the students will feel more satisfied. Thus, student satisfaction is the reason for the education system. The type of research is basic and descriptive whose design was descriptive, correlational, non-experimental and transversal. The population is composed of 304 students of the 4th and 5th year of secondary education and the sample is composed of 170 students of the 4th and 5th year of secondary education of the Educational Institution 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019. In the results of the Spearman rho test = 0.570 it can be perceived that there is a positive correlation of moderate level between the variables educational quality and satisfaction. Regarding the significance $p = 0.000$ and shows that p is less than 0,05 this data indicates that the relationship is significant, therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Effectiveness, efficiency, relevance and equity

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones viven constantes cambios acorde con la realidad educativa mundial, por lo cual se deben adecuarse a niveles de exigencia mayor de la calidad que se brinda en nuestro caso en la Institución Educativa, así como el impacto de ésta con la satisfacción en los estudiantes, dichas variables se relacionan para conseguir las metas en general que se proponen en la institución. Si bien es cierto, toda organización actúa en conjunto para lograr un objetivo determinado y esto va de la mano con la gestión que se realiza en la I.E. y el involucramiento de la comunidad educativa en el proceso hacia el logro de dichos objetivos, todo ello a fin de formar a los estudiantes con una educación que le permita desarrollarse a lo largo de toda su vida, con una formación integral, que permita el desarrollo de sus potencialidades.

Para la investigación se ha considerado la calidad educativa según Schmelkes (2007), la define como las “condiciones adecuadas que brinda la gestión de las instituciones con los procesos de enseñanza –aprendizaje” (p.99) Las dimensiones a considerar son: eficacia como el logro de objetivos propuestos para todos los estudiantes y en el tiempo establecido. La eficiencia como la asignación adecuada y uso de recursos, tanto financieros como pedagógicos, debiendo rendir cuenta de los resultados educativos.

La relevancia como la promoción de aprendizajes significativos acordes al desarrollo personal de los estudiantes y a las aspiraciones de la sociedad y la equidad que consiste en brindar una educación de acuerdo a las necesidades del educando; sin distingo de entorno social, geográfico, familiar y demás.

Como segunda variable tenemos a la Satisfacción del estudiante, definida por Gento y Vivas (2003) como la “Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.”, ya que son los protagonistas en el proceso de renovación de la educación. Las dimensiones a considerar son servicio educativo como el comportamiento y actuación de todos los responsables de conducir el centro escolar hacia una gestión de calidad. La capacidad de respuesta, entendida como se percibe la enseñanza y que se aprende de ella. Manera de organización del trabajo y los recursos con que el docente cuenta para el aprendizaje. La empatía como la relación de afecto que se brinda al estudiante y que requiere un desarrollo equilibrado de su personalidad y del esfuerzo que debe de poner para lograr su formación y los elementos tangibles como la manera en que funcionan los servicios como atención a la matrícula, la biblioteca, comedor, servicio médico, otros.

En esta investigación el objetivo general fue determinar la relación que existe la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de la Institución educativa San Martín de Porras. La población estuvo compuesta por 304 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria y la muestra están compuesta por 170 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria de la I.E. San Martín de Porras.

El imperativo de estos tiempos es brindar una educación de calidad y que mejor que tener la información con los directos beneficiarios de este servicio. Si conocemos en que aspectos se evidencia insatisfacción de parte de los estudiantes, se podrá implementar propuestas de mejora a fin de brindar una mejor calidad educativa la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras.

METODOLOGÍA

La presente fue una investigación básica y descriptiva cuyo diseño utilizado fue el descriptivo, correlacional, no experimental y transversal.

Población y muestra

La población estuvo constituida por 304 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria y la técnica de muestreo utilizada es el probabilístico aleatorio estratificado, obteniendo un total de 170 estudiantes de la I.E. San Martín de Porras, 2019 como se muestra en la tabla:

Estrato	Secciones	N° de estudiantes en estrato	Proporción	N° de estudiantes
1	4° A	27	8,9%	8
2	4° B	34	11,2%	13
3	4° C	28	9,2%	16
4	4° D	32	10,5%	8
5	4° E	30	9,9%	19
6	4° F	33	10,9%	6
7	5° A	33	10,9%	26
8	5° B	29	9,5%	79
9	5° C	28	9,2%	55
10	5° D	30	9,9%	53
	TOTAL	304	100%	170

Fuente. Elaboración propia

El instrumento utilizado fue el cuestionario sobre “Calidad educativa” y “Satisfacción en los estudiante” los cuales fueron validados por los expertos. Con lo que se confirmaba que los instrumentos aplicados son confiables. Adicionalmente, se sometió los la confiabilidad mediante la consistencia interna de los ítems del instrumento como el alfa de Cronbach el cual es el pertinente para el trabajo con intervalos.

Para este procedimiento se realizó la prueba piloto con 30 estudiantes en los dos instrumentos y se procesaron con el programa estadístico SPSS. Los resultados fueron los siguientes:

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad educativa	0,904	36
Satisfacción de los estudiantes	0,914	36

RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la variable calidad educativa en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Calidad educativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	36	21,2	21,2
	Regular	106	62,4	83,5
	Bueno	28	16,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0

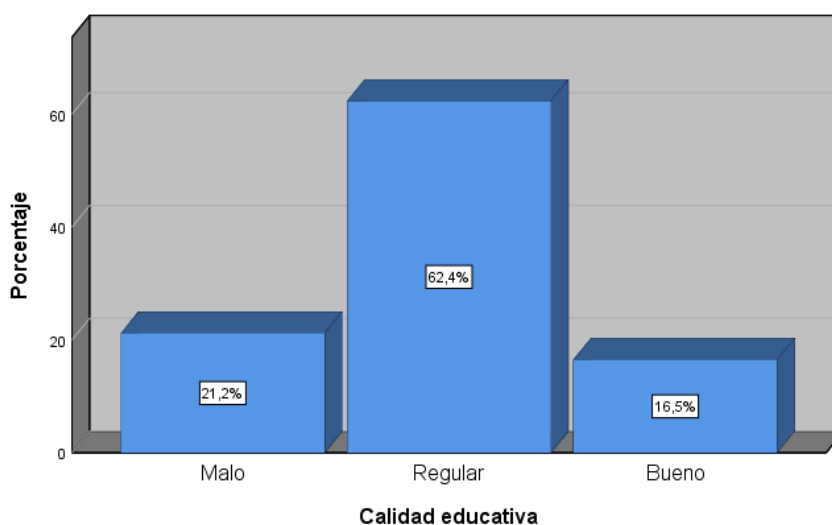


Figura 2. Niveles de la variable Calidad educativa en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

De la tabla 1 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 21,2% señalan que la calidad educativa es malo, el 62,4 % es regular y el 16,5% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de la calidad educativa en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular.

Tabla 2

Niveles de la variable satisfacción de estudiantes en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	37	21,8	21,8	21,8
	Regular	106	62,4	62,4	84,1
	Bueno	27	15,9	15,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

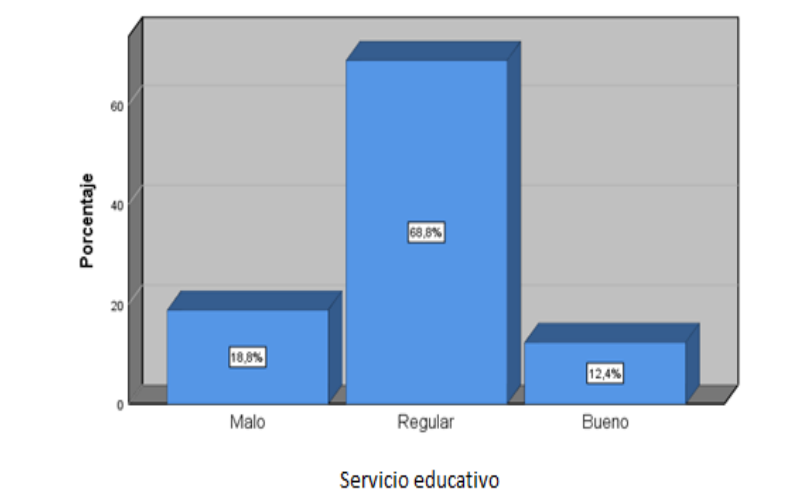


Figura 2. Niveles de la variable satisfacción en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

De la tabla 2 observamos que, según la percepción de los estudiantes el 21,8% señalan que la satisfacción es malo, el 62,4 % es regular y el 15,9% es bueno. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de percepción sobre el nivel de satisfacción en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019, tiene una tendencia regular. Sobre la prueba de la hipótesis se realizó teniendo en cuenta la correlación entre las dos variables, tal como se indica a continuación

Tabla 3

Correlación de entre la calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

		Correlaciones		
			Calidad educativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	170	170
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	170	170

***La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*

Fuente: Resultados de SPSS 24

Según la tabla el Rho de Spearman = 0,570 entre las variables: Calidad educativa y satisfacción. Es decir, existe una correlación positiva en nivel moderada. Además la significancia es $p=0,000$ siendo que p es menor a 0,05 este dato nos indica que la relación es significativa, por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

DISCUSIÓN

Realizado el estudio de los análisis, se ha tratado de comprobar la relación entre las variables: Calidad educativa y satisfacción se ha obtenido un Rho de Spearman = 0,570. Es decir, existe una correlación positiva de nivel moderada. Un $p=0,000$ en la significancia y muestra que p es menor a 0,05 este dato nos indica que la relación es significativa. Este resultado es sustentado por Surdez, Sandoval y Lamovi (2018) quienes indagaron sobre la satisfacción del estudiante y la calidad educativa universitaria quienes encuentran la mayoría de estudiantes indican insatisfacción con la calidad educativa, satisfacción en cuanto a la autorrealización y al trato de personal. Poca satisfacción en la enseñanza, demandando por parte del estudiante una mayor formación. Asimismo; Cervantes, Stefanelli, Peralta y Salgado (2018) en su indagación sobre la calidad del servicio en una I.E.S. de la ciudad de Barranquilla. Los resultados señalan que el 60% de estudiantes se siente satisfecho con el aseo de los espacios comunes. En cuanto a las competencias del

personal, el 43% de los estudiantes lo consideró satisfecho, y, un 38%, lo consideró aceptable. En cuanto a la gestión del servicio un 70% de los estudiantes consideró estar satisfecho. Además, Arcos (2018) estudio la satisfacción de los estudiantes en las Instituciones Educativas de Sapallanga, 2018. Los resultados señalan que un 19,2%, el 50,5% se encuentran insatisfechos, el 24,2% se encuentran poco satisfechos, el 5,1% están satisfechos y el 1% se encuentran muy satisfechos. Además, la satisfacción y la seguridad emocional en el trato afectuoso está en un 6,1% están muy insatisfechos, el 34,3% se sienten insatisfechos, el 43,4% se encuentran satisfechos y el 2% se encuentran muy satisfechos.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva de nivel moderada según el Rho de Spearman = 0,570 entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Existe una correlación positiva de nivel baja según el Rho de Spearman = 0,410 entre la eficacia y la satisfacción de estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Existe una correlación positiva de nivel baja según el Rho de Spearman = 0,405 entre la eficiencia y la satisfacción de estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019.

Existe una correlación positiva de nivel baja según el Rho de Spearman = 0,405 entre la eficiencia y la satisfacción de estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019

Existe una correlación positiva de nivel moderada según el Rho de Spearman = 0,534 entre la relevancia y la satisfacción de estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019

Existe una correlación positiva de nivel moderada según el Rho de Spearman = 0,527 entre la equidad y la satisfacción de estudiantes de la I.E. 0025 San Martín de Porras. Ate, 2019

REFERENCIAS

- Bailey, B. (2013). *The sharp edge of change: Teaching, leading and the realities of reform*. London. Roudledge Falmer. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id= uxb3poeGHi4C&oi=fnd&pg=PA =RjRH406zUR&sig=RWnKMqFu889Ar-T7aAdMVYrlLHonepage&q&f=false>
- Chehaybar, E. (diciembre, 2007). Reflexiones sobre el papel del docente en la calidad educativa. *Revista digital Reencuentro (100-106)*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/340/34005013.pdf>
- Darrawong, C. y Sandmaung, M. (Julio, 2019). Quality of service that improves student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Revista Journal of marketing for higer education*. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0241.2019.16?journalCode=wmhe20>
- Gento, S. y Vivas, M. (2017). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica (16-27)*. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060%20(2).pdf)
- UMC. (2019). *¿Qué aprendizajes logran nuestros estudiantes? Evaluación de logros de Aprendizaje 2018*. Perú. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/wp content/uploads/2018/10/Informe-Nacional-ECE-2018.pdf>
- UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/00225/224559s.pdf>

Anexo 10. Acta de aprobación de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Rosa Lidia Villalba Arbañil**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Ate, revisor de la tesis titulada **Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019** del estudiante Juan Carlos Estaña Coaquira, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de enero de 2020



Rosa Lidia Villalba Arbañil

DNI: 25574916

Anexo 11. Pantallazo de Turnitin

6 TURNITIN - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

feedback studio

Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras, Are. 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025 San Martín de Porras, Are. 2019

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

AUTOR
Dr. Juan Carlos Estaca Coaquira (ORCID: 0000-0003-1026-6067)

ASISORA:
Dra. Rosa Laila Villalba Arbanil (ORCID: 0000-0002-1108-5797)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú
2020

Resumen de coincidencias

19 %

Condicional	Porcentaje
1 Entregado a Universidad	13 %
2 Entregado a Universidad	2 %
3 Depósito en línea de	1 %
4 Depósito en línea de	1 %
5 Entregado a Universidad	1 %
6 Depósito en línea de	<1 %
7 Entregado a Universidad	<1 %
8 Entregado a Universidad	<1 %
9 Depósito en línea de	<1 %
10 Entregado a Universidad	<1 %
11 Depósito en línea de	<1 %

Página 1 de 32 Número de palabras: 8608

Cambia el tamaño de presentación

ES 11:34 p.m. 13/01/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Estaña Coaguira Juan Carlos

D.N.I. : 09840919

Domicilio : As. Niño Jesús, Mz. F. Lt. 26, Segunda Etapa

Teléfono : Fijo : 3561499 Móvil : 989906460

E-mail : juanca.ec@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención: Maestro en Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Estaña Coaguira Juan Carlos

Título de la tesis:

Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la
Institución Educativa 0025, San Martín de Poras, Ato,
2019

Año de publicación : 2020

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

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

Firma : 

Fecha: 07 de febrero del 2020

Anexo 13. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Estañá Coaguira Juan Carlos

TESIS TÍTULADA :

Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A) en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 23 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

