



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad
educativa de Baba - Ecuador, 2022

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

AUTOR:

Avilés Tello, Oswaldo Herlan (orcid.org/0000-0003-1483-8878)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado primero a Dios por darme sabiduría y la oportunidad de vivir, y que gracias a él he podido concluir mi carrera, a mis padres por ser fuentes de inspiración para continuar en esta ardua, a mis hermanos por su apoyo incondicional y persistencia para luchar y culminar mis estudios de maestría los cuales ampliaran mis competencias profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por las enseñanzas impartidas por sus docentes y las facilidades brindadas durante mis estudios.

A la unidad educativa “Isla de Bejuca” dirigida por su rectora Mgtr. María Lucía Morales Coello por su acogida incondicional.

A mi asesor Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, quien con sus conocimientos supo guiar de manera didáctica, con paciencia, dedicación y entrega en cada sesión de trabajo en favor de mi proceso de aprendizaje en esta etapa estudiantil.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población.....	222
Tabla 2. Distribucion de muestra.....	23
Tabla 3. Confiabilidad de instrumentos	24
Tabla 4. V1 Calidad del servicio educativo *V2 Satisfacción estudiantil.....	27
Tabla 5. V1 Calidad del servicio educativo*D1 Capacidades pedagógicas.....	28
Tabla 6. V1 Calidad del servicio educativo*D2 Infraestructura.....	29
Tabla 7. V1 Calidad del servicio educativo*D3 Trato respetuoso.....	30
Tabla 8. V1 Calidad del servicio educativo*D4 Enseñanza-aprendizaje	31
Tabla 9. Resultados de la prueba de normalidad.....	32
Tabla 10. Decisión sobre normalidad	32
Tabla 11. Aplicación del estadístico	32
Tabla 12. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y V2 Satisfacción estudiantil	33
Tabla 13. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D1 Capacidades pedagógicas de V2.....	32
Tabla 14. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D2 Infraestructura de V2.....	33
Tabla 15. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D3 Trato respetuoso de V2.....	34
Tabla 16. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D4 Enseñanza-aprendizaje de V2.	35

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño descriptivo-correlacional	20
---	----

Resumen

En el presente estudio se siguió el principal objetivo de determinar la relación existente entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el tipo de diseño descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta con validez y confiabilidad por cada variable, en una muestra de 64 estudiantes, la cual se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico aleatorio simple. Como resultado se obtuvo que el 65,6% determinó en un nivel alto tanto la variable calidad del servicio educativo con la variable satisfacción estudiantil, en contraste con los resultados inferenciales que revelaron un r de Pearson de .865** con significancia $0,000 < 0.01$, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se refutó la hipótesis nula, lo que demostró la relatividad significativa que existe entre ambas variables. Adicional también se obtuvieron resultados inferenciales en contraste de la variable calidad del servicio educativo con las dimensiones; capacidades pedagógicas .865**, infraestructura .457**, trato respetuoso .824** y enseñanza aprendizaje .762**.

Palabras clave: calidad del servicio educativo, satisfacción estudiantil, capacidades pedagógicas, infraestructura, trato respetuoso.

Abstract

In the present study, the main objective of determining the relationship between the quality of the educational service and student satisfaction in an educational unit in Baba, Ecuador 2022 was followed. It was developed under the quantitative approach and the type of descriptive-correlational design. A survey with validity and reliability was applied for each variable, in a sample of 64 students, which was selected through a simple non-random probabilistic sampling. As a result, it was obtained that 65.6% determined at a high level both the quality of the educational service variable and the student satisfaction variable, in contrast to the inferential results that revealed a Pearson's r of $.865^{**}$ with significance $0.000 < 0.01$, so the affirmative hypothesis was accepted and the null hypothesis was refuted, which demonstrated the significant relativity that exists between both variables. Additionally, inferential results were also obtained in contrast to the variable quality of the educational service with the dimensions; pedagogical abilities $.865^{**}$, infrastructure $.457^{**}$, respectful treatment $.824^{**}$ and teaching-learning $.762^{**}$.

Keywords: quality of educational service, student satisfaction, pedagogical skills, infrastructure, respectful treatment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se brindan herramientas para fomentar un alto grado de enseñanza y calidad para las personas en general. En 2000, se llevó a cabo el debido establecimiento de los objetivos del milenio, mismos que contenían la educación básica y que además incluían varios objetivos, entre los que recalca la erradicación de la pobreza. En ese año, además se lanzó el programa Educación para Todos (EPT), asimismo liderado por las Naciones Unidas, para abordar los objetivos de la educación en diferentes niveles y también para incluir temas de igualdad transparente. Tanto los Objetivos de Desarrollo del Milenio como el plan EPT que se dio por finalizado en 2015. En algunas áreas, se ha logrado un balance de progreso, pero aún quedan desafíos importantes en términos de calidad del servicio, educación, aprendizaje e igualdad.

La tasa de alfabetización es un indicador común del progreso de la educación en los países a nivel mundial por ello es indispensable remarcar los increíbles y numerosos avances dados en este último tiempo, como por ejemplo los niveles de alfabetización (estimación de 2015) que oscilan entre el 82 % en Guatemala, alcanza un 96 % en Bolivia y en Paraguay. No obstante, como ocurre con muchos otros indicadores, existen desafíos para la justicia, como que más mujeres que hombres son analfabetos. La región también ha logrado grandes avances en la educación primaria. Según la UNESCO (2015), la tasa neta de acceso a las escuelas primarias es relativamente alta, y va del 83 % en Paraguay al 97 % en Ecuador.

La institución educacional con ubicación en Cantón Baba, con pertenencia a Ecuador, misma que cuenta con un acceso a través de la vía terrestre y que su modo

de funcionamiento es con dos jornadas distribuidas de la siguiente manera: de manera matutina y vespertina. El modo de sostenimiento es fiscal, la cual tiene 42 años de vida institucional y que acorde ha ido pasando el tiempo ha graduado a muchas generaciones en las áreas técnicas de agropecuaria y contabilidad.

El problema general nace de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022?

Los problemas específicos están planteados en base a la siguiente manera: PE1: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE2: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE3: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE4: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y el nivel de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022?

La presente investigación se encuentra justificada en 4 importantes aspectos: en primera instancia está justificada en lo teórico, ya que como lo menciona Olivera (2015) los fines de la educación no son siempre los mismos, evolucionan con el tiempo porque están relacionados con el tipo de persona y sociedad que pretenden formar. Las expectativas para la educación se expresan en diversos proyectos rectores en la dirección y contenido de la política educativa, mientras que a través del desarrollo

documental se enriquecerá el fundamento teórico de la satisfacción estudiantil sobre la calidad educacional del servicio brindado. En segunda instancia está debidamente justificada de manera práctica, así como lo menciona Escribano Hervis (2017) un diagnóstico integral que sea pertinente al tema de la educación social y que capte la esencia de todo el continente es complejo y está plagado de peligros, ya que hoy América Latina se define por la gran diversidad de culturas, cultura y nivel de desarrollo, entre sus países. E incluso, hay diversidad entre cada región dentro de ella. La tercera instancia se encuentra justificada en lo social por Inma Ferrer Lores y José Ramón García Rueda (2020) ya que estos expresan que los centros educativos no son una organización inmune a los cambios sociales que se generan en la actualidad. Las necesidades e inconvenientes presentes en la sociedad llegan a los centros de enseñanza, debido a que, reciben estudiantes provenientes de diferentes tipos de familia, inicios, niveles socioeconómicos, civilizaciones, creencias, y por consiguiente con diferentes casuísticas; agregando a este caso las crisis económicas como componente extra que incide en las necesidades y las respuestas socioeducativas del alumnado y de sus familias. Por último, el argumento metodológico sustentado por R Carneiro (2019) pretende ahondar en el campo epistemológico de la enseñanza, ya que enseñanza y calidad no tienen la posibilidad de tomarse como referentes aislados, siendo dichos un engranaje para la intencionalidad, finalidad y proyección social, la cual necesita de desafíos que reclama el medio tecnológico, científico, empresarial, político y económico.

En esta instancia en el trabajo investigativo se persigue el objetivo general de determinar la relación existente entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción

estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. Mientras que persigue el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022; Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022; Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022; Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y la enseñanza-aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Para llevar a cabo la siguiente investigación fue esencial plantear eficazmente las hipótesis propuestas a continuación: H_i : Existe una relación con la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de una unidad educativa en Baba, Ecuador 2022. H_0 : No existe una relación con la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022

Entre las hipótesis específicas establecidas están: HE_1 : Existe relación entre calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.; HE_2 : Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022; HE_3 : Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022; HE_4 : Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza-aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el desarrollo de la tesis se han indagado en los siguientes antecedentes internacionales:

En Venezuela se publicó un artículo trabajado por Pérez Valduciel et, al (Pérez Valduciel & Pereyra G, 2015) titulado “satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV”, este artículo buscaba investigar sobre los diferentes factores que se involucran en la satisfacción del alumnado de la profesión de Biología Celular para crear conocimientos más veraces al respecto de su relación con la calidad educacional. Para aquello se aplicó un instrumento otorgando el grado Likert con puntuación de 5, que se empleó en 80 estudiantes del Departamento de Biología Celular que se hallaban cursando el sexto hasta el noveno nivel de la carrera, el resultante fue que aquellos factores más impactantes fueron el apoyo a estudiantes, contar con instalaciones óptimas, atención del alumnado además de la organización de la enseñanza, planificación eficaz de malla estudiantil, contar con docencia preparada y que aman su trabajo. Se concluyó que además de brindar un resultado pedagógico también ayuda en la formación formativa buscando mejorar en aspectos como la elaboración del manejo apropiado del seguimiento y el control adecuado en la gestión de calidad.

Otra investigación monográfica realizada en Venezuela por Brenda Duran Mosquera y Yamilet Torres Riascos (Duran Mosquera & Torres Riascos, 2018), con título “evaluación de la calidad del servicio en la institución educativa república de Venezuela en el distrito de buenaventura”, el principal motivante en esta investigación

monográfica era evaluar la calidad educacional de la institución tomando opiniones de alumnos de 9, 10 y 11 grado. Para aquello se hizo uso del modelo de SERVQUAL, adicional se aplicaron los distintos componentes y subcomponentes del modelo, concluyendo que los resultados en cada una de las dimensiones fueron negativos constituyendo un riesgo para la institución dado que si no consideran que tenga una buena calidad tampoco se encontraran satisfechos.

En Perú también se llevó a cabo una tesis realizada por Espinoza León, Livinia Narcisa (Espinoza León, 2019) con la temática “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018”, tenía por objetivo establecer la relatividad existente entre calidad de servicio educativo y clima organizacional en esta Unidad Educativa antes nombrada, para aquello se seleccionaron mediante el muestreo aleatorio a 671 estudiantes. Luego de la obtención de los resultados estos fueron sometidos a la aplicación de correlación de Spearman. Lograron concluir que esta correlatividad fue de 0,463 existiendo correlatividad medial positiva entre ambas variables. Además, que la mayor parte del alumnado se encontraba satisfecho en cuanto a la calidad educacional brindada. Sin embargo, hay deficiencias en el personal administrativo.

Otro trabajo investigativo llevado a cabo en Perú titulado “Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas – Tarma” desarrollado por Raqui Ramírez (Raqui Ramírez, 2018), tenía como meta el conocer la relatividad que existe en el ejercicio del docente y satisfacción de los estudiantes, para esto se usaron métodos como el correlacional y el descriptivo además se identificaron los 374

alumnos legalmente matriculados en ese periodo lectivo, se amoldo el cuestionario de desempeño docente de Zarate (2011) para que ayudara en la investigación, del mismo modo para determinar la satisfacción estudiantil se renovó el cuestionario de Tolentino (2014), con ayuda de estos cuestionarios de opción múltiple se obtuvieron resultados como la existencia de un excelente desempeño de los docentes y a su vez una buena satisfacción de la comunidad estudiantil. En conclusión, se muestra un nivel moderado pero positivo entre la calidad y la satisfacción estudiantil de acuerdo a la correlación de Spearman de 0.431.

En Chile se publicó un artículo desarrollado por Pedro Iván Palominos-Belmar et,al. (Palominos Belmar et al., 2016) en la Revista Iberoamericana de Educación Superior en el que se buscaba medir la “Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile”, esto por el diseñado de un instrumento basado en evaluar la satisfacción estudiantil tomando como referencia el conocimiento sobre el servicio. Este instrumento constaba de 37 preguntas y se aplicó a 2086 alumnos. Como resultado se dio que la gran mayoría tenía satisfacción en el impartimiento positivo brindado por la organización educacional y otra en bajas cantidades decía que tenía ciertas falencias que no cumplían sus expectativas. Se concluye que la calidad servicial que se oferta en esta Universidad es buena con relación a las pocas falencias que presenta.

La Revista Iberoamericana de Educación publicó un artículo escrito por Jorge R. Seibold, S.J. (Seibold, 2000), cuyo título era “La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y

equidad educativa”, la finalidad de este artículo era reflexionar de acuerdo a la calidad basándose especialmente en la equidad y los valores, mediante la recolección de información concluyendo que son condiciones que necesariamente deben cumplirse para que la educación tenga una transformación favorable.

En México se publicó una tesis desarrollada por Rillo (Rillo, 2014), titulada “relevancia de servicios educativos complementarios en la acreditación de la educación médica en México”, buscando evaluar aquellos servicios que deben adicionarse para el mejoramiento educativo en aquellos entes de salud que dan su servicio a la comunidad en general. Para esto el análisis se basó en 4 fases, dando como resultado que el 25% de los estándares está dado en base a la formación integral estudiantil, el proceso de aprendizaje, la sustentación de temáticas extensas, etc. Concluyendo la importancia de la adición de servicios necesarios y esenciales en el mejoramiento educacional.

En la Revista Iberoamericana de Educación se publicó un artículo escrito por Sergio Martinic (Martinic, 2001) titulado “Conflictos políticos e interacciones comunicativas en las reformas educativas en América Latina”, persiguiendo el objetivo en analizar los problemas que se presentan cuando se hacen modificaciones en la metodología educacional en contraste con grupos afectados. Para esto se hizo uso de la investigación bibliográfica tomando datos de investigaciones previas y analizando resultados ya obtenidos en otros estudios. Concluyendo que las interacciones educativas han logrado grandes avances en la educación de América Latina.

La tesis “Autorrealización del estudiante: Parte fundamental en la calidad educativa de las universidades públicas” desarrollada por Sandoval Caraveo et, al (Sandoval Caraveo et al., 2017), tenía la finalidad de medir la calidad educacional de la institución colocando a los estudiantes como los medidores de los niveles de autorrealización personal dentro de la institución. Para aquello se determinaron las dimensiones de estudio y se obtuvieron resultados como el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach aceptable siempre y cuando el nivel de significancia sea 0.840, mientras que el análisis de la varianza no presento resultados significativos en referencia a las dimensiones de la satisfacción estudiantil. Se concluyo que la autorrealización del estudiante lo conlleva a un estado de plena satisfacción

Un artículo titulado “convivencia escolar y formación ciudadana: percepción de los estudiantes de segundo ciclo” publicado por la Revista Interedu y desarrollado por Daniel Alberto Sáenz Sotomayor y Luis Alfredo Añazco Martínez (Alberto et al., 2019), tenía por objetivo evaluar la calidad de la gestión en la convivencia estudiantil buscando inclusión y democracia en las relaciones interpersonales factibles. Para esto se seleccionaron 292 estudiantes y se le realizaron encuestas. Como resultado dio que el trato respetuoso de los maestros a los estudiantes es notable y provechoso. En conclusión, en la institución los maestros al impartir sus clases a mas de enseñar teorías y conocimientos también comparten valores éticos.

La tesis publicada por Bach. Reyes Puma (Reyes Puma, 2021) titulado “nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la institución educativa privada “Franciscano San Roman” de Juliaca”, con el fin de

determinar el nivel satisfactorio del estudiante en cuanto a la instrucción distancial en Matemáticas por la organización educacional. Para esto se aplicó una encuesta en estudiantes de primero a tercero de bachillerato. Dando como resultado que el 46% de la satisfacción del estudiante es alta en base a la enseñanza del maestro mientras que el 55% presenta un alto nivel en cuanto a la satisfacción de la calidad del material usado para enseñar en clases el nivel satisfactorio del estudiante con referencia a la calidad educativa es del 49% siendo alta. Concluyendo que la satisfacción del nivel de enseñanza es alta en los estudiantes de los últimos 3 años de esta unidad educativa.

Un artículo publicado en un Congreso Científico Internacional por (Liduma, 2015) con el tema “Correlaciones Psicológicas Pedagógicas de Potenciales y Habilidades” que perseguía el principal objetivo de determinar las habilidades pedagógicas que debían desarrollar los alumnos y que este tipo de capacidades están íntimamente involucradas con la psicología. Concluyendo que las habilidades pedagógicas si guardan una relación significativa con la psicología al momento de desarrollarlas e implementarlas.

Otro artículo publicado en la revista Ciencias de la instrucción por Edwards et al., (2007) con tema “Prácticas pedagógicas: examinando las percepciones de los futuros maestros sobre sus habilidades”, para esto se plantean el objetivo general de examinar hasta qué punto los futuros maestros se ven a sí mismos como capaces de realizar prácticas pedagógicas persuasivas en comparación con prácticas de enseñanza más generales operacionalizadas en medidas de eficacia docente bien investigadas. Obteniendo como resultante que los estudiantes universitarios

matriculados en cursos de formación docente previa al servicio se percibían a sí mismos como menos capaces de realizar prácticas pedagógicas persuasivas que las prácticas más generalmente aceptadas. Además, los futuros maestros percibieron que eran más capaces de alterar el conocimiento de los estudiantes sobre el contenido que de modificar sus creencias sobre el contenido.

En Odisha se publicó un artículo en la Revista india de economía y desarrollo por (Majhi & Mallick, 2019) que tenía como principal fundamento el construir un índice de infraestructura física a nivel escolar en 30 distritos de Odisha y el papel que desempeña en la mejora de la matrícula. En base a esto los resultados obtenidos fueron que la infraestructura contribuye significativamente a la matrícula en el nivel de educación primaria, por lo que se fueron evidenciando el crecimiento del índice de matrículas.

En Brasil un artículo publicado por la Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla escrito por Mara Rachel Souza Soares de Quadros (De Quadros, 2019), tiene por título “Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís-Maranhão (Brasil)”, tiene la finalidad de analizar la satisfacción que muestran los estudiantes en cuanto a la infraestructura de la institución. Para esto se seleccionaron 560 estudiantes de dos diferentes universidades de carácter pública y privada, adicional se crearon dos formularios que se les fueron aplicados. Como resultado se obtuvo una fiabilidad de $\alpha = .974$. se concluye que los alumnos se encuentran mayormente satisfechos con las instalaciones de las universidades.

Un artículo publicado con título “La igualdad como ideal paradójico o trato respetuoso versus trato igualitario” por Benbaji (2014) en este remarcaba la importancia del trato respetuoso entre pares, y se planteaba el principal fundamento de determinar las ventajas del trato respetuoso entre pares, dando como resultante que las ventajas más notables fueron el llevar un ambiente de paz, sentirse bien consigo mismo y el ser tratado de igual modo de tal manera que se logre una comodidad inexplicable.

Un artículo publicado en la Revista de Educación y Práctica de Enfermería con título “Excelencia en la enseñanza y el aprendizaje: la perspectiva de los estudiantes” por (Shaha et al., 2013), en base a esto se perseguía el principal fundamento de determinar el nivel de enseñanza-aprendizaje en estudiantes del área de Enfermería en contraste con los resultados de los exámenes, resultando que la enseñanza a través de los años con la aparición de nuevos métodos y enfoque ha logrado que los estudiantes aprendan e incluyan su realidad en las practicas.

Un pequeño artículo publicado en la Universidad de Lincoln por Crawford (2009) titulado “La voz de los estudiantes en la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: estudiantes consultando sobre la enseñanza”, en el que se tiene el principal enfoque que el estudiante es el actor de su propio conocimiento por lo tanto mediante la medición de los conocimientos de los mismos se evalúa la enseñanza-aprendizaje impartida por los docentes, sin embargo para esto se deben tener en cuenta muchos aspectos importantes.

Adicional a esto, también se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes nacionales;

En Ecuador, específicamente en la ciudad del Guayas se realizó el trabajo investigativo titulado era “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, realizado por Salas Bustos y Lucín Arboleda (Salas Bustos & Lucín Arboleda, 2013). Esta tesis tenía la finalidad de valorar la calidad educacional para decretar el impacto del descenso del estudiante en el desenlace del servicio educativo impartido. Para la obtención de resultados se usaron técnicas como la observación, las encuestas y las entrevistas orientada a personal educativo, alumnado y padres de familia. Teniendo como resultantes directos; el 87.33% de los alumnos tienen una satisfacción total en la calidad educacional, el 12,67% tiene insatisfacción. Como conclusión la calidad educativa se considera óptima para la Unidad Educativa.

Otra investigación realizada en Guayaquil por Br. Vera Inca (Vera Inca, 2020), titulada “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020”, en esta investigación se contó para el estudio a 80 padres o representantes de alumnos de la institución. Como resultados obtuvieron que el 38.9% de los padres de familia cree que la calidad educacional está en un nivel medio al igual que la satisfacción no está completamente cubierta, mientras que el 22.2% opina que el nivel de calidad y satisfacción educacional es alto. Un caso aparte fueron los que determinaron que la calidad era media y la satisfacción educacional es alta estos en un 19.4%, mientras que el 11.1% califico esto como todo

lo contrario. En conclusión, se comprobó la clara relación existencial entre las variables estudiadas obteniendo una correlación significativa de 0.427.

Para la variable 1; Calidad del servicio educativo se tomaron las siguientes conceptualizaciones:

La calidad engloba las propiedades que presenta un objeto o cosa que determina su valor y la satisfacción provocada en los usuarios (Peiró, 2022).

En contraste, la calidad del servicio son las conjunciones de estrategias y acciones para lograr el mejoramiento del servicio brindado a los clientes y la relatividad existente entre el usuario y el servicio (Cardozo, 2021)

Para entender el nivel satisfactorio de los usuarios es necesario recolectar datos empíricos integrando conceptos de calidad aplicables. Por ellos, el Modelo para medir la calidad servicial Servqual fue propuesto en primeras instancias por Parasuraman et al. determinando que la calidad del servicio podía ser medida mediante la dimensión de calidad funcional constituida de cinco componentes, los mismos que son; lo tangible, la eficacia de responder, sentimiento de seguridad, confiabilidad (Rahman et al., 2012).

Los cinco componentes del modelo pueden reestructurarse para lograr una mejora en su importancia en el servicio educacional. Tales mejoras pueden ser; confiabilidad en el ámbito de realizar arreglos a la infraestructura; la garantía de apoyo académico incondicional; la capacidad de obtener respuestas en caso de requerir asesoría; la empatía buscando comprensión y lo tangible que son las instalaciones y ambiente del servicio (Kitchroen, 2004).

El servicio educativo tiene que ser evaluado basándose en la calidad total haciendo uso de la filosofía considerando 8 principios esenciales: ordenanza de acuerdo al cliente, procesos enfocados, comunidad involucrada, mejorar continuamente, decisiones tomadas con enfoque, mutuo beneficio entre proveedores y la organización, gerencia enfocada. (Ropa Carrión, 2014).

El primer principio es la organización basada en el cliente se busca investigar concretamente lo que quieren los usuarios del servicio y cubrir satisfactoriamente dichas necesidades (Varela, 2022).

El segundo principio es el liderazgo siendo la acción capacitadora de influir en las personas de determinado grupo para trabajar en equipo para un fin en común (Orellana Nirian, 2022).

El tercer principio es el enfoque de procesos persigue la teoría de que se consigue más satisfactoriamente un resultado si las actividades y recursos a usar se gestionan como un proceso (Torres, 2021).

El cuarto principio es el involucramiento de la gente dado que las personas son la esencia de toda organización para lograr el pleno desarrollo para beneficio mutuo (Gehisy, 2010).

El quinto principio es el mejoramiento continuo que busca la mejora en los procesos y actividades del servicio dentro de una organización (Salazar, 2021).

El sexto principio es el enfoque objetivo en la toma de decisiones que busca generar decisiones efectivas basándose en el análisis de la información generada en procesos (SAP Concur, 2021).

El séptimo principio es relación de mutuo beneficio con los proveedores buscando el beneficiar ambas partes para lograr el equilibrio (Gómez, 2020).

El octavo y último principio es decisiones tomadas con enfoque constituyendo las decisiones tomadas con coherencia e ímpetu en buscar la evolución mutua desarrollando compuestos informativos (Conexión ESAN, 2017).

La concientización sobre la relevancia de la calidad y las falencias que puede presentar la no-calidad tuvo sus orígenes en los albores del siglo XX. Un siglo más tarde el concepto tuvo aportaciones modificando su definición y a su vez contribuyeron a determinar que la herramienta clave era el control oportuno (Senlle Andrés & Gutiérrez, 2005).

Tras la revisión de diversos modelos relacionados con la calidad de servicios se da que la medición de la misma es determinada en base a la situación, el entorno, el tiempo, la necesidad. Además, la necesidad educacional se desarrolla conforme los años van transcurriendo por factores como el tiempo, el aumento de uso del servicio, la competitividad del entorno, etc. (Seth et al., 2005).

La calidad del servicio se encuentra íntimamente relacionada con la interacción entre los usuarios y los que proveen el servicio, y sus opiniones satisfactorias del servicio prestado se mide en dos enfoques el pasivo y activo (Hernon & Nitecki, 2001)

La interacción y percepciones de la calidad contribuyen directamente en el estado de satisfacción del usuario logrando la lealtad permanente del mismo (Choi & Kim, 2013).

Según en este sentido, la relevancia del manejo correcto del ambiente de las instituciones educativas que se genera entre directivos, estudiantes y docentes puede resultar en el brindar un servicio de calidad (Peralta Castro, 2018).

Según Maide Yilmaz (2021) expresa que lo que tiene mayor importancia para los alumnos es la participación en los salones de clases. En ese sentido, el logro de los estudiantes es indispensable para indicar el nivel de calidad en una institución educativa, lo que a complemento con la educación brindada. Dado que el nivel de rendimiento estudiantil es un claro indicador de la calidad es vital llevar un proceso optimo en la educación debido al crecimiento en la educación actualmente (Rossi & Rosati, 2007).

La evaluación para calificar la calidad de los estudios individuales se da por medio de cuatro clases de investigaciones; las revisiones sistemáticas, los ensayos controlados aleatorios, los estudios de observación y las investigaciones basadas en pruebas diagnósticas (Lohr, 2004).

La integridad de las conclusiones al final de cualquier estudio se debe a la calidad y fiabilidad de los datos recolectados en el mismo y para aquello es de suma importancia que los datos sean factibles (Whitney et al., 1998).

Los programas educacionales ofrecidos a los migrantes deben tener una política educativa firme de tal modo que tengan igual acceso a recursos intelectuales,

financieros y educativos óptimos, además de brindar un ambiente equitativo e igualitario buscando la comodidad y seguridad (Rojas Rangel, 2006).

La equidad mediante sus políticas prevé las condiciones y características en cada persona en específico, así como el contexto del desarrollo y garantizar que se den las acciones correspondientes para permitir que todos puedan acceder por igual a las mismas oportunidades (Secretaría Técnica CNII, 2016).

En este sentido la equidad puede ser medida en términos de varianza por ingresos de los alumnos, según esto algunos tienen mayor equidad y otros puede que no lo tengan (Augenblick et al., 1997).

Dado que en la educación el gasto total por familia aumenta por el número de hijos se podría decir que mientras más hijos menos es la inversión por hijo y viceversa en caso de tener menos hijos (Chang-jin, 1988).

Para la variable 2; Satisfacción estudiantil se tomaron las siguientes temáticas:

La palabra “satisfacer” descende del lenguaje latín originado en la palabra “satisfacere”. Desglosando la palabra sería satis que significa ser suficiente y facere que significa hacer que sea. (Diccionario Actual, 2020)

En ese sentido, la satisfacción no es más que el alcance máximo de cumplimiento de las sujeciones u expectativas de dicha persona sobre el bien o servicio brindado, es decir dicho sujeto alcanza el cumplimiento óptimo de su necesidad u imaginación y por supuesto cada persona busca su satisfacción de forma distinta (Pérez, 2022).

La satisfacción personal se refiere a la sensación de total bienestar y el sentimiento de realización respecto a la vida misma (Equipo editorial, 2022)

La satisfacción de los estudiantes de cualquier centro educativo constituye un indicador de la calidad educacional de un país, sin embargo, también puede constituir una desventaja dado que hay estudiantes que sin importar los esfuerzos no hay nada que logre satisfacer sus expectativas y es por esto que las instituciones educativas deben investigar las necesidades de todos sus estudiantes y así haya un nivel de conocimiento igualitario entre los estudiantes de acuerdo al nivel educativo que tengan (Mancilla Martínez et al., 2019).

Según Pratama (2019) los esfuerzos continuos con el fin de mejorar la calidad educacional se ven reflejados en la satisfacción estudiantil con servicios propios académicos que incluyen aspectos, palpables, seguridad, empatía, respuesta óptima y sistemas de información.

La acción de sentirse satisfecho está relacionada con la medición de calidad según los sentimientos de realización internos de cada uno, en ese sentido la satisfacción de los estudiantes tiene relación intrínseca con la sensación de complacencia que experimente luego de cada clase y por supuesto está en contraste con otras variables que se conjuntan para lograr un conglomerado. (Manrique Maldonado & Sánchez López, 2019).

III. METODOLOGÍA

En el presente trabajo se usó el enfoque cuantitativo. Dado que para probar las hipótesis y dar respuestas a preguntas se hace uso de la recolección y posterior análisis de datos (Samperieri Hernández et al., 2003). Se ha seleccionado este enfoque dado que permite comprobar las hipótesis y dar solución a los problemas planteados para llegar a una conclusión veraz.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación básica fue el tipo de investigación aplicado dado que propone soluciones a problemas ya expresados con anterioridad, según Cívicos y Hernández (Cívicos Juárez & Hernández, 2007) la esta investigación es caracterizada por la manera en la que la realidad social es analizada teniendo como objeto principal la inmediata resolución de los problemas sociales.

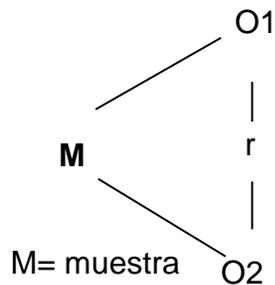
Se utilizo el diseño no experimental dado que permite de manera indirecta evaluar las variables contrastándolas con el grado de relación existente entre ellas mientras se busca posibles soluciones a problemas investigativos. Aunque según Hernández, Fernández y Baptista (Hernández et al., 2001) el diseño no experimental no manipula directamente las variables.

Además, se aplicó el tipo de diseño descriptivo-correlacional. El diseño descriptivo-correlacional busca examinar la relación existente entre una o varias variables en un estudio (Abanto Vélez, 2015). En esta tesis se hizo uso del diseño antes mencionado porque se previa encontrar la relatividad que existe entre una

variable y otra, adicional con la relatividad de sus dimensiones a la vez que se buscará comprobar hipótesis.

Figura 1.

Esquema de diseño descriptivo-correlacional



O1= Calidad del servicio educativo

O2= niveles de Satisfacción estudiantil

r= correlación de primera variable con la segunda

3.2. Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual: La calidad del servicio educativo busca el aseguramiento de las personas y su vida, contribuyendo a la sostenibilidad de las mismas (Salas Bustos & Lucín Arboleda, 2013).

Definición operacional: objetivamente persigue la mejora educacional y satisfactoria, para esto se mide mediante las siguientes dimensiones; equidad, relevancia e interacción.

Variable 2: niveles de satisfacción estudiantil

Definición conceptual: la satisfacción de los alumnos es el sentimiento de realización o cumplimiento de expectativas además de sentir totalmente satisfechas con el cubrimiento de sus necesidades (Sandoval Caraveo et al., 2017).

Definición operacional: El alcance de la satisfacción es relativo dado que cada persona tiene necesidades diferentes, por esto las dimensiones para medir esta variable son; autorrealización, infraestructura, trato respetuoso y la enseñanza-aprendizaje.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Pedro Luis López (López, 2004) la población es la conjunción de sujetos prestados a estudios respectivos del cual se necesita realizar un estudio. La población en el presente estudio fue de 64 estudiantes seleccionados. Se llegó a este número por la selección de los sujetos que cumplían ciertas características.

Los criterios de inclusión fueron que participaron aquellos estudiantes que estén legalmente matriculados y pertenezcan a 3ero de Bachillerato General Unificado paralelo A y B, de la unidad educativa

Los criterios de exclusión fueron que no participarán aquellos estudiantes que pertenezcan a otros cursos ajenos a los mencionados anteriormente o que no se encuentren matriculados en la institución.

Tabla 1. Distribución de la población

Población	Cursos		Total
	3ero A	3ero B	
64	30	34	64
Total	30	34	64

Fuente: Autor de la tesis

La muestra es extraída a partir de la población puede ser usando métodos de selección u otros (López, 2004). La muestra representativa en el presente trabajo fue de 64 estudiantes esto obtenido a través del muestreo no probabilístico aleatorio simple.

El muestreo es utilizado para la selección de componentes de una muestra mediante diversos métodos (López, 2004). El método de muestreo seleccionado para la muestra a evaluar fue el muestreo no probabilístico aleatorio simple dado que cualquier componente perteneciente al grupo poblacional tendrá iguales proporciones a ser electos.

Tabla 2. Distribución de muestra

Muestra	Género		Total
	Masculino	Femenino	
64	29	35	64
Total	29	35	64

Fuente: elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mediante la aplicación de la encuesta para la compilación de antecedentes fiables y fidedignos encuestando al número de estudiantes seleccionados en la muestra. Según Casas Anguita et, al (Casas Anguita et al., 2003) esta técnica es utilizada para investigaciones dado que permite la obtención de datos de manera rápida y efectiva.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Debido a que hace posible mediante el planteamiento de interrogantes la recolección de información estructurada de una

muestra (Meneses, 2020). Este instrumento se seleccionó para la formulación de preguntas que busquen recabar información de manera estructurada.

La validez es la eficacia que tiene la aplicación de los distintos métodos para determinar una conclusión confiable. En el presente trabajo se utilizaron 3 tipos de validez;

Validez de contenido: esta representa en qué nivel una compostura es incorporada por un constructo (Shuttleworth, 2022b). Este tipo de validez fue empleada por el requerimiento innato del juicio de 3 expertos y por ello se presenta la matriz de validez por juicio de expertos dada por la universidad.

Validez de criterio: lleva a cabo la evaluación del resultante luego de una prueba para comprobar si cumple los criterios o no (Shuttleworth, 2022c). La cuantificación de esta validez se realizó mediante la correlación de Pearson para establecer la relación entre los ítems y la variable de investigación, cabe recalcar que el resultante debe ser mayor o igualitario a 0.21 para considerarse valido.

Validez de constructo: permite identificar si las pruebas están acordes a las pretensiones (Shuttleworth, 2022a), para esta validez se correlacionará cada variable con sus dimensiones.

Para establecer el nivel de confianza se usó el estadístico Omega de Mcdonald's.

Tabla 3. Confiabilidad de instrumentos

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Omega de McDonald's	N de elementos
V1 Calidad del servicio educativo	,942	24
V2 Satisfacción estudiantil	,919	23

3.5. Procedimientos

Para una recolección óptima de los datos se siguió el siguiente sumario: se hizo la creación del instrumento que luego fue analizado y confirmado por expertos. Los cuestionarios realizados en Google Form para ser aplicados a los estudiantes seleccionados se fijaron en base a ambas variables. Para confirmar la confiabilidad de la instrumentación se solicitó a la directora de otro centro educativo para realizar el estudio sobre un determinado grupo que cumpliera con las mismas características de la muestra del estudio y se aplicará la prueba piloto. Una vez comprobada la validez inédita del instrumento se realizará el estudio a la muestra seleccionada, para esto se solicitará la afirmación del director de la Unidad Educativa, esto para tomar de punto de partida el procedimiento metodológico científicamente.

3.6. Método de análisis de datos

Analizar los datos descriptivamente provee un gran enfoque en la síntesis de información histórica para contrastar con información actual (Posted on, 2020). Este tipo de análisis se usó principalmente para encontrar solución a los objetivos planteados.

Analizar inferencialmente sirve para comprobar hipótesis mediante el uso de métodos que permitan obtener datos fiables (López, 2017). Mediante este tipo de análisis se analizó el grado de relatividad existente con variables y argumentación en hipótesis, para ello se aplicó el estadístico de prueba.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos nacionales y sus criterios serán: humildad, honestidad e imparcialidad

Mientras que los criterios de los aspectos éticos internacionales son: respeto mutuo entre autores de la investigación y estudiantes que participaran, al mismo tiempo que se busca el mejoramiento de la educación que reciben, para esto se pedirá el respectivo permiso al director en la Unidad Educativa y se procederá a la socialización del trabajo investigativo para que solo aquellos que deseen participar del mismo lo hagan. Respetando su derecho de elección.

Los principios éticos aplicados son; beneficencia ya que los sujetos tendrán beneficios a partir del estudio; la no maleficencia ya que los sujetos no estarán expuestos a sufrir algún daño; autonomía a partir que son capaces de decidir si participar o no del estudio; y justicia distribuyendo la muestra en número de género igualitario.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad educacional y los niveles satisfactorios del alumnado en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

*Tabla 4. V1 Calidad del servicio educativo *V2 Satisfacción estudiantil*

	Nivel	V2 Satisfacción estudiantil		Total
		Alto	Bajo Medio	
V1 Calidad del servicio educativo	Alto	65,6%	9,4%	75%
	Bajo			
	Medio	1,6%	23,4%	25%
	Total	67,2%	32,8%	100%

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación:

Al observar la tabla 4, se puede determinar que el 65,6% de los estudiantes calificaron la variable uno calidad del servicio educativo y la variable dos, satisfacción estudiantil en nivel alto. Mientras que el 9,4% califico la variable calidad del servicio educativo como alto y la satisfacción estudiantil como medio. El 1,6% califico la variable calidad del servicio educativo con un nivel medio y la variable satisfacción estudiantil con un nivel alto. Finalmente, el 23,4% de los estudiantes considero ambas variables en un nivel medio. Al correlacionar los resultados se concluye que la calificación predominante en ambas variables es que tienen un nivel alto.

Objetivo 1

Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 5. V1 Calidad del servicio educativo*D1 Capacidades pedagógicas

	Nivel	D1 Capacidades pedagógicas			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	59,4%		15,6%	75%
Calidad del servicio educativo	Bajo				
	Medio		5%	20%	25%
	Total	59,4%	5%	25,6%	100%

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación:

En referencia a la tabla 5 se logra observar que el 59,4% de los estudiantes considero la variable calidad del servicio educativo con la dimensión uno capacidades pedagógicas perteneciente a la variable 2 en una medición alta. El 15,6% del alumnado creyó que la variable calidad del servicio educativo se encuentra en un nivel alto mientras que la dimensión de capacidades pedagógicas de la variable dos se encuentra en un nivel medio. Mientras que el 5% considero que la variable calidad del servicio educativo estaba en un nivel medio y la dimensión de capacidades pedagógicas de la segunda variable estaba en un nivel bajo.

Finalmente, el 20% de los alumnos creyeron que tanto la variable calidad del servicio educativo y la dimensión de capacidades pedagógicas de la variable dos estaban en un nivel medio.

Concluyendo así que el porcentaje mayoritario de los alumnos encuestados considera que tanto la variable con dimensión de variable 2 se hayan en un nivel alto.

Objetivo 2

Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 6. V1 Calidad del servicio educativo*D2 Infraestructura

	Nivel	D2 Infraestructura			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1 Calidad del servicio educativo	Alto	44%	7,8%	23,4%	75,2%
	Bajo				
	Medio	6%	1,6%	17,19%	24,8%
Total		50%	9,4%	40,6%	100%

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación: Según los datos presentados en la tabla 6, el 44% de los alumnos encuestados consideran que la variable calidad del servicio educativo y la dimensión dos de infraestructura en variable 2 están en una medición alta. El 7.8% de los alumnos consideraron que la variable calidad del servicio educativo está en una medición alta con dimensión dos de infraestructura en variable 2 que se encuentra en bajo nivel. El 23,4% cree que la variable calidad del servicio educativo está en una medición alta en contraste con dimensión dos en variable 2 que se encuentra en una medición media. Mientras que el 6% de los alumnos creen que la variable calidad del servicio educativo se encuentra en un nivel medio en contraste con dimensión dos de infraestructura en variable 2 encontrada en una medición alta. El 1,6% considera que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel medio y la dimensión dos de infraestructura de la segunda variable está en un nivel bajo. Finalmente, el 17,19% de los estudiantes consideraron que la variable calidad del servicio educativo estaba en un nivel medio y la dimensión dos de infraestructura de la segunda variable está en un nivel medio.

Objetivo 3

Establecer la relación entre la calidad del servicio y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 7. V1 Calidad del servicio educativo*D3 Trato respetuoso

	Nivel	D3 Trato respetuoso			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	66%		9%	75%
Calidad del servicio educativo	Bajo				
	Medio	5%	2%	18%	25%
	Total	71%	2%	27%	100%

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación: En la tabla 7 se puede evidenciar, que el 66% de los estudiantes catalogaron con un nivel alto la variable calidad del servicio educativo y la dimensión tres de trato respetuoso de la segunda variable. Mientras que el 9% determino que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel alto y la dimensión tres de trato respetuoso de la segunda variable está en un nivel medio. El 5% determino que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel medio y la dimensión tres de trato respetuoso en variable 2 con una medición alta. El 2% considero que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel medio en contraste con dimensión tres en variable 2 que se haya en una medición baja. Finalmente, el 18% cree que tanto la variable calidad del servicio educativo y la dimensión tres de trato respetuoso de la segunda variable están en un nivel medio. En base a estos datos se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estudiantes cree que tanto la variable uno con dimensión tres en variable dos tuvieron una medición alta.

Objetivo 4

Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y el nivel de enseñanza y aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 8. V1 Calidad del servicio educativo*D4 Enseñanza-aprendizaje

	Nivel	D4 Enseñanza-aprendizaje			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1	Alto	66%		9%	75%
Calidad del servicio educativo	Bajo				
	Medio	6%	5%	14%	25%
	Total	72%	5%	23%	100%

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación: Tomando en referencia la tabla 8, el 66% de los alumnos cree que la variable calidad del servicio educativo y la dimensión cuatro enseñanza-aprendizaje en variable dos con una medición alta. El 9% cree que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel alto en contraste con dimensión cuatro en variable 2 encontrada una medición media. Mientras que el 6% determino que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel medio en contraste con dimensión cuatro en variable dos con medición alta. El 5% cree que la variable calidad del servicio educativo está en un nivel medio en contraste con dimensión cuatro en variable 2 con una medición baja. Finalmente, el 14% cree que tanto la variable calidad del servicio educativo con dimensión cuatro en variable dos se hayan en una medición media. Considerando los datos anteriores puede decirse que la gran parte del alumnado cree que la variable uno en contraste con dimensión cuatro en variable 2 con una medición alta.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad que se aplicara en el actual trabajo es la de Kolmogórov-Smirnov que evalúa correlación en muestras con más de 30 datos. En la prueba de Kolmogórov-Smirnov se realiza la comparación de la función de distribución acumulada empírica en los datos contrastándolo con la distribución esperada siendo normales los datos. Es decir, siendo notablemente grande esta la hipótesis nula es refutada siendo esta diferencia menor que el grado de significancia, concluyendo que la población no se encuentra en una normalidad de acuerdo a resultantes.

Tabla 9. Resultados de la prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	0.102	64	0.094	0.937	64	0.003
V2	0.099	64	0.197	0.950	64	0.013
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Tabla 10. Decisión sobre normalidad

Normalidad	
V1 sig. 0,094	$> \alpha = 0,05$
V2 sig. 0,197	$> \alpha = 0,05$

Tabla 11. Aplicación del estadístico

Tipo	Nombre	Condición de aplicación
Paramétrico	r de Pearson	Cuando Sig. V1 y V2 > 0.05
No paramétrico	Rho de Spemann	Cuando Sig. V1 y V2 < 0.05 ; Cuando en una variable Sig. < 0.05 y en la otra variable Sig. > 0.05 o viceversa.

Para el presente manejo de los datos se aplicó la normalidad impuesta por Kolmogórov-Smirnov dado que son más de 30 datos. También se presencia que los dos coeficientes de sig. Tienen un resultante $< \alpha = 0,05$ siendo una distribución normal, por lo que se usara el estadístico paramétrico de r de Pearson.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: Existe una relación con la calidad educacional y los niveles de satisfacción estudiantil de una unidad educativa en Baba, Ecuador 2022.

H0: No existe una relación con la calidad educacional y los niveles de satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 12. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y V2 Satisfacción estudiantil

				V1 Calidad del servicio educativo	V2 Satisfacción estudiantil
r de Pearson	V1 Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson		1	.865**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		64	64
	V2 Satisfacción estudiantil	Correlación de Pearson		.865**	1
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		64	64

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Interpretación: La tabla anexa anteriormente número 12, es observable una r de Pearson de= 0,865** con significancia 0,000 < 0.01 mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, dada esta condición la hipótesis afirmativa es confirmada mientras que la hipótesis nula es refutada.

Hipótesis 1

HE1: Existe relación entre calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

HE01: No existe relación entre calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 13. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D1 Capacidades pedagógicas de V2.

		V1 Calidad del servicio educativo	D1 Capacidades pedagógicas
r de Pearson	V1 Calidad del servicio educativo	1	.865**
		Sig. (bilateral)	
		N	64
	D1 Capacidades pedagógicas	.865**	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Razonamiento: La tabla anexa anteriormente número 13, es observable una r de Pearson de = 0,865 con significancia 0,000 < 0.01 mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con dimensión uno en variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se acepta la hipótesis afirmativa y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis 2

HE2: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

HE02: No existe relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 14. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D2 Infraestructura de V2.

		V1 Calidad del servicio educativo	D2 Infraestructura
r de Pearson	V1 Calidad del servicio educativo	1	.457**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64
D2 Infraestructura	Correlación de Pearson	.457**	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Razonamiento:

La tabla anexa anteriormente número 14, es observable una r de Pearson de = 0,457** con significancia $0,000 < 0,01$ mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con dimensión dos en variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se acepta la hipótesis afirmativa y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis 3

HE3: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

HE03: No existe relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 15. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D3 Trato respetuoso de V2.

			V1 Calidad del servicio educativo	D3 Trato respetuoso
r de Pearson	V1 Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	.824**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	64	64
	D3 Trato respetuoso	Correlación de Pearson	.824**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	64

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Razonamiento:

La tabla anexa anteriormente número 15, es observable una r de Pearson de = 0,824** con significancia $0,000 < 0.01$ mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con dimensión tres en variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se acepta la hipótesis afirmativa y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis 4

HE4: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de enseñanza y aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

HE04: No existe relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de enseñanza y aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.

Tabla 16. Relación entre V1 Calidad del servicio educativo y D4 Enseñanza-aprendizaje de V2.

		V1 Calidad del servicio educativo	D4 Enseñanza-aprendizaje
r de Pearson	V1 Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	.762**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64
D4 Enseñanza-aprendizaje		Correlación de Pearson	.762**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64

**** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: encuesta de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Razonamiento:

La tabla anexa anteriormente número 16, es observable una r de Pearson de = 0,762** con significancia $0,000 < 0.01$ mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con dimensión cuatro en variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se acepta la hipótesis afirmativa y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se ha logrado afirmar la relación de la Calidad del servicio educativo con la Satisfacción estudiantil con cada una de sus respectivas dimensiones. La variable Calidad del servicio educativo se encuentra cimentada por El Modelo de calidad de servicios Servqual propuesto por Parasuraman et al., (1985; 1988), el cual determina que la calidad de los servicios puede ser medida a través de la dimensión de calidad funcional que se encuentra constituida por cinco componentes esenciales; lo tangible, la eficacia de responder, sentimiento de seguridad, confiabilidad. En segundo lugar, está fundamentada en la Teoría de la calidad total por Edwards Deming (1900-1993), basándose en la calidad total haciendo uso de la filosofía considerando 8 principios esenciales; ordenanza de acuerdo al cliente, procesos enfocados, comunidad involucrada, mejorar continuamente, decisiones tomadas con enfoque, mutuo beneficio entre proveedores y la organización, gerencia enfocada.

Mientras que la Satisfacción estudiantil se encuentra fundamentada por La teoría de los dos factores en la satisfacción propuesta por Herzberg (1959), puesto que según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. En segundo lugar, también se fundamenta en El Modelo de KANO propuesto por Noriaki Kano (1978), principalmente se encuentra centralizado en las necesidades que revelan los clientes y evalúan la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus expectativas, basándose en todas aquellas características y virtudes con las que el servicio brindado debe contar, además de generar fidelidad en la clientela.

Objetivo e hipótesis general

En base al resultado descriptivo visualizado en la tabla 4, es evidente la predominancia nivelar alta siendo un 65,6% en la variable uno calidad del servicio educativo y en la variable dos, satisfacción estudiantil. Estos resultados discrepan con la investigación monográfica realizada en Venezuela por Brenda Duran Mosquera y Yamilet Torres Riascos, quienes concluyeron que en la institución que llevaron a cabo la investigación no había calidad de servicios. A su vez coinciden con los resultados en la tesis realizada en Perú por Espinoza León, en la cual la mayor parte del alumnado se encontraba satisfecho en cuanto a la calidad educacional brindada. Guarda coincidencia con el artículo publicado en Chile por Palominos Belmar et, al, que mostro como resultado que la gran mayoría tenía satisfacción en el impartimiento positivo brindado por la organización educacional y otra en bajas cantidades decía que tenía ciertas falencias que no cumplían sus expectativas.

En base a los resultados inferenciales de la tabla 12, es observable una r de Pearson de $= 0,865^{**}$ y una significancia de $0,000 < 0.01$ mismos números que confirman la relación de la variable Calidad del servicio educativo con la variable Satisfacción estudiantil siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula.

Estos resultados concuerdan con la investigación en Perú por Raqui Ramírez que obtuvo una correlación de 0.431 con una probabilidad de error del 0% comprobó que existe correlación entre ambas variables.

Asimismo, la calidad del servicio educativo fue teorizada por Cardozo (2021) quien idealizo que la calidad del servicio son las conjunciones de estrategias y acciones para

lograr el mejoramiento del servicio brindado a los clientes y la relatividad existente entre el usuario y el servicio

Igualmente, la satisfacción estudiantil fue teorizada por Manrique Maldonado & Sánchez López (2019), quienes determinaron que la satisfacción está relacionada con la medición intrínseca de la calidad de un bien o servicio brindado, el cual debe cumplir con la demanda del cliente, las expectativas que tiene el cliente sobre el mismo y el precio que el cliente espera sea accesible e integro. Además de lograr que el cliente se sienta satisfecho por completo con el bien o servicio brindado.

Objetivo e hipótesis específica 1

En base al resultado descriptivo visualizado en la tabla 4, es evidente la predominancia nivelar alta siendo un 59,4% existente con calidad del servicio educativo como en la dimensión capacidades pedagógicas. Las capacidades pedagógicas son teorizadas por el Ministerio de Educación y Deportes constituyéndolas como los bienes intelectuales con los que cuenta un estudiante y que contribuye a la superación de ciertos objetivos, buscando el cumplimiento de condiciones específicas. Pero el estudiante no depende al cien por ciento de estas cualidades ya que deberá contrastarlas con acciones que produzcan acciones afirmativas al alumnado.

En base a los resultados inferenciales de la tabla 13, es observable una r de Pearson de $= 0,865^{**}$ y una significancia de $0,000 < 0.01$ clarificando la relatividad entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión uno de la variable dos siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa uno y se rechazó la hipótesis nula uno.

Objetivo e hipótesis específica 2

En base al resultado descriptivo visualizado en la tabla 4, es evidente la predominancia nivelar alta siendo un 44% tanto en la variable calidad del servicio educativo como en la dimensión infraestructura. La infraestructura es teorizada por Equipo editorial, Etece como la conjunción de los medios tangibles que permiten que un servicio o bien se brinde de manera más óptima, es decir, las instalaciones donde se realiza dichas actividades.

En base a los resultados inferenciales de la tabla 14, es observable una r de Pearson de $= 0,457^{**}$ y una significancia del $0,000 < 0.01$ confirmando la relatividad de la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión dos de la variable dos siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa dos y se rechazó la hipótesis nula dos.

Objetivo e hipótesis específica 3

En base al resultado descriptivo visualizado en la tabla 4, es evidente la predominancia nivelar alta siendo un 66% existente en calidad del servicio educativo como en la dimensión trato respetuoso. El trato respetuoso es teorizado por La revista Educar Chile, como una manera específica de llevar una relación entre la gente, basándose principalmente en el mutuo e intrínseco sentimiento de respeto y a su vez buscando la aceptabilidad de la contraparte. La acción de brindar un buen trato a las personas está caracterizada principalmente por la empatía, que busca comprender y ponerse en el lugar del otro cuando se presenten problemas o necesidades, llevando así una relación mutua de apoyo.

En base a los resultados inferenciales de la tabla 15, es observable una r de Pearson de $= 0,824^{**}$ y una significancia del $0,000 < 0.01$ confirmando la relatividad de Calidad

del servicio educativo y la dimensión tres de la variable dos siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa tres y se rechazó la hipótesis nula tres.

Objetivo e hipótesis específica 4

En base al resultado descriptivo visualizado en la tabla 4, es evidente la predominancia nivelar alta siendo un 66% existente en calidad del servicio educativo como en la dimensión enseñanza-aprendizaje. Según el blog Enseñanza virtual el proceso de enseñanza-aprendizaje está compuesto por cuatro elementos: el profesor, el estudiante, el contenido y las variables ambientales (características de la escuela/aula). Cada uno de estos elementos influencia en mayor o menor grado, dependiendo de la forma que se relacionan en un determinado contexto.

En base a los resultados inferenciales de la tabla 16, es observable una r de Pearson de $= 0,762^{**}$ y una significancia del $0,000 < 0.01$ confirmando la relatividad de la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión cuatro de la variable dos siendo una correlación significativa en un rango de 0.01, por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa cuatro y se rechazó la hipótesis nula cuatro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la relatividad significativa de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Unidad Educativa de Baba-Ecuador,2022, obteniendo una r de Pearson de = 0,865** en un nivel de significancia del = 0,000 < 0,01. Según esta resultante fue clara la predominancia nivelar alta del 65,6% existente en calidad del servicio educativo como en la satisfacción estudiantil. En base a lo anterior se concluye que evidentemente los resultantes de ambas variables se solidifican observando la clara relatividad entre variables y las calificaciones de estas.
2. Se estableció la relatividad significativa de la calidad del servicio educativo y la dimensión uno de la variable satisfacción estudiantil en una Unidad Educativa de Baba-Ecuador,2022, obteniendo una r de Pearson de = 0,865** en un nivel de significancia del= 0,000 < 0,01. Según esta resultante fue clara la predominancia nivelar alta del 59,4% existente en calidad del servicio educativo como en la dimensión uno de la variable satisfacción estudiantil. En base a lo anterior se concluye que evidentemente los resultantes se solidifican observando la clara relatividad entre la variable uno con la dimensión uno de la variable dos y las calificaciones asignadas por los alumnos.
3. Se estableció la relatividad significativa de la calidad del servicio educativo y la dimensión dos de la variable satisfacción estudiantil en una Unidad Educativa de Baba-Ecuador,2022, obteniendo una r de Pearson de = 0,457** en un nivel de significancia del = 0,000 < 0,01. Según esta resultante fue clara la predominancia nivelar alta del 44% existente en calidad del servicio educativo como en la

dimensión dos de la variable satisfacción estudiantil. En base a lo anterior se concluye que evidentemente los resultantes se solidifican observando la clara relatividad entre la variable uno con la dimensión dos de la variable dos y las calificaciones asignadas por los alumnos.

4. Se estableció la relatividad significativa de la calidad del servicio educativo y la dimensión tres de la variable satisfacción estudiantil en una Unidad Educativa de Baba-Ecuador,2022, obteniendo una r de Pearson de = 0,824** en un nivel de significancia del = 0,000 < 0,01. Según esta resultante fue clara la predominancia nivelar alta del 66% existente en calidad del servicio educativo como en la dimensión tres de la variable satisfacción estudiantil. En base a lo anterior se concluye que evidentemente los resultantes se solidifican observando la clara relatividad entre la variable uno con la dimensión tres de la variable dos y las calificaciones asignadas por los alumnos.
5. Se estableció la relatividad significativa de la calidad del servicio educativo y la dimensión cuatro de la variable satisfacción estudiantil en una Unidad Educativa de Baba-Ecuador,2022, obteniendo una r de Pearson de = 0,762** en un nivel de significancia del =0,000 < 0,01. Según esta resultante fue clara la predominancia nivelar alta del 66% existente en calidad del servicio educativo como en la dimensión cuatro de la variable satisfacción estudiantil. En base a lo anterior se concluye que evidentemente los resultantes se solidifican observando la clara relatividad entre la variable uno y la dimensión cuatro de la variable dos y las calificaciones asignadas por los alumnos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que la máxima autoridad en la Unidad Educativa de Baba-Ecuador, 2022, que realice la implementación de estrategias que fortalezcan la calidad del servicio educativo y así mejorar la satisfacción estudiantil, dado que, aunque ambas variables lograron una calificación alta del 65,6%, existe un 34,4% de estudiantes que aún no se ubican con esta cuantificación.
2. Es recomendable que la máxima autoridad en la Unidad Educativa de Baba-Ecuador, 2022, que implemente de manera estratégica el mejoramiento en las capacidades pedagógicas de los docentes, dado que, aunque lograron una calificación alta del 59,4%, existe un 40,6% de estudiantes que aún no los ubican con esta cuantificación.
3. Es recomendable que la máxima autoridad en la Unidad Educativa de Baba-Ecuador, 2022, que realice la implementación de estrategias que fortalezcan la infraestructura de la institución educativa, dado que, aunque se logró una calificación alta del 44%, existe un 56% de estudiantes que aún no consideran optimas las instalaciones.
4. Es recomendable que la máxima autoridad en la Unidad Educativa de Baba-Ecuador, 2022, que realice la implementación de estrategias que fortalezcan el trato respetuoso entre estudiantes, maestros y directivos, dado que, aunque se logró una calificación alta del 66%, existe un 34% de estudiantes que aún no consideran que se cumpla este criterio.
5. Es recomendable que la máxima autoridad en la Unidad Educativa de Baba-Ecuador, 2022, que realice la implementación de acciones que busquen el

fortalecimiento de la enseñanza-aprendizaje en el alumnado, dado que, aunque se logró una calificación alta del 66%, existe un 34% de estudiantes que aún no se ubican en esta categoría.

REFERENCIAS

- Abanto Vélez, W. I. (2015). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación guía de aprendizaje. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 5–26.
- Alberto, D., Sotomayor, S., Alfredo, L., & Martínez, A. (2019). Convivencia Escolar y Formación Ciudadana: percepción de los estudiantes de Segundo Ciclo. *Revista Interedu*, 1(1), 57–73. <https://doi.org/10.32735/S2735-65232019000180>
- Augenblick, J. G., Myers, J. L., & Anderson, A. B. (1997). Equity and adequacy in school funding. *Future of Children*, 7(3), 63–78. <https://doi.org/10.2307/1602446>
- Benbaji, Yitzhak. (2014). Equality as a Paradoxical Ideal or Respectful Treatment versus Equal Treatment. *Paradoxes and Inconsistencies in the Law*. <https://doi.org/10.5040/9781472563507.CH-010>
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es y su importancia | Zenvia*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) [Aten Primaria.2003]-Medes. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Chang-jin, M. (1988). An Empirical Review of the Relationship between Schooling and Demand for Children on the Basis of Quantity-Quality. *The Journal of The*

Population of Korea, 11(1), 197–202.
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO198811920243681.pdf>

Choi, B. J., & Kim, H. S. (2013). The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Managing Service Quality*, 23(3), 188–204.
<https://doi.org/10.1108/09604521311312228/FULL/XML>

Cívicos Juárez, M. A., & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social - Dialnet. *Dialnet*, 25–55. http://dx.doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.200723306

Conexion ESAN. (2017, September 7). *Enfoques y perspectivas de los sistemas de información gerencial | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/enfoques-y-perspectivas-de-los-sistemas-de-informacion-gerencial>

Crawford, K. (2009, June 24). The students' voice in the enhancement of teaching and learning: students consulting on teaching. *Academia.Edu*.
https://www.academia.edu/76190059/The_students_voice_in_the_enhancement_of_teaching_and_learning_students_consulting_on_teaching

De Quadros, M. R. S. S. (2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís-Maranhão (Brasil). *Publicaciones*, 49(5), 191–208.
<https://doi.org/10.30827/PUBLICACIONES.V49I5.10755>

Diccionario Actual. (2020). *¿Qué es satisfacer? Definición, concepto y significado*.

- Duran Mosquera, B., & Torres Riascos, Y. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la Institución Educativa República de Venezuela en el Distrito de Buenaventura [recurso electrónico]*. Universidad del Valle, sede Pacífico.
- Dziuban, C., Moskal, P., Brophy, J., & Shea, P. (2019). Student satisfaction with asynchronous learning. *Online Learning*, 11(1). <https://doi.org/10.24059/OLJ.V11I1.1739>
- Edwards, M. N., Higley, K., Zeruth, J. A., & Murphy, P. K. (2007). Pedagogical practices: Examining preservice teachers' perceptions of their abilities. *Instructional Science*, 35(5), 443–465. <https://doi.org/10.1007/S11251-006-9014-1>
- Equipo editorial, E. (2022, February 2). *Concepto de Satisfacción - En lo personal, trabajo, economía y más*. Satisfacción. <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Espinoza León, L. N. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018. *Cybertesis*, 2.
- Gehisy. (2010). *Principios de calidad: Participación del personal - Calidad y ADR*. <https://aprendiendocalidadyadr.com/principios-de-calidad-participacion-del-personal/>
- Gómez, I. (2020). *Calidad y Gestión Empresarial. ISO 9001 e ISO 14001: Gestión de las relaciones en ISO 9001. Principio de gestión de calidad*. <https://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/relaciones-con-proveedores-bsadas-en-el.html>

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2001). *Tesis de Investigación: Diseños no experimentales. Según Hernández, Fernández y Baptista*. Editorial Mc Graw Hill.
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service Quality: A Concept Not Fully Explored. In Library Trends (Ed.), *Library Trends/Spring 2001* (4th ed., Vol. 49, pp. 687–708). ISSN-0024-2594
- Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 66–82. <https://doi.org/10.1108/09684880510578669>
- Kitchroen, K. (2004). View of Literature Review: Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal*, 24(2), 14–25. Doi: 10.17051/ilkonline
- Liduma, A. (2015). Pedagogical Psychological Correlations of Potentials and Abilities. *Proceeding of the International Scientifical Conference*, 1. <https://doi.org/10.17770/>
- Lohr, K. N. (2004). Rating the strength of scientific evidence: relevance for quality improvement programs. *International Journal for Quality in Health Care*, 16(1), 9–18. <https://doi.org/10.1093/INTQHC/MZH005>
- López, J. F. (2017). *Inferencia estadística - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/inferencia-estadistica.html>

- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*, 9(8).
<https://doi.org/10.1093/benz/9780199773787.article.b00027993>
- Majhi, H., & Mallick, M. (2019). Education infrastructure and enrolment in elementary education in Odisha . *Indian Journal of Economics and Development*, 7(9).
https://www.academia.edu/40316012/Education_infrastructure_and_enrolment_in_elementary_education_in_Odisha
- Mancilla Martínez, M. A., Ángeles De Jesús, J. C., & Orosco Plat, P. (2019). Satisfacción De Los Estudiantes Universitarios Con Su Educación E Índice De Retención En Uicui. *Integración Académica En Psicología*, 7(21), 71–81. ISSN: 2007-5588. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Manrique Maldonado, K., & Sánchez López, M. (2019). *Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro - Dialnet*. 16(31), 17–30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Martinic, S. (2001). Conflictos políticos e interacciones comunicativas en las reformas educativas en América Latina. *Revista Iberoamericana de Educación*, 27, 17–33.
<https://doi.org/10.35362/RIE270967>
- Meneses, J. (2020). *El cuestionario*.
- Orellana Nirian, P. (2022). *Liderazgo - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>

Palominos Belmar, P. I., Quezada Llanca, L. E., Osorio Rubio, C. A., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130–142. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>

Peiró, R. (2022). *Calidad - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Peralta Castro, D. M. (2018). *El clima institucional y calidad del servicio educativo": una revisión de la literatura científica*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3838/Clima%20institucional%20%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20de%20servici.pdf?sequence=1#:~:text=El%20clima%20institucional%20y%20la%20calidad%20del%20servicio%20educativo%20constituyen,participan%20y%20la%20hacen%20posible>.

Pérez Valduciel, I., & Pereyra G, E. G. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69–89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>

Pérez, M. (2022, May 18). *¿Qué es Satisfacción? » Su Definición y Significado 2021*. Concepto Definición. <https://conceptodefinition.de/satisfaccion/>

Posted on. (2020). *¿Qué es un análisis descriptivo?* TuDashboard. <https://tudashboard.com/que-es-un-analisis-descriptivo/>

- Pratama, D. (2019). Satisfaction of Student Academic Services. *Jurnal Ilmiah Sustainable*, 2(1), 70–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.32923/KJMP.V2I1.982>
- Rahman, M. S., Khan, A. H., & Mahmudul Haque, M. (2012). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*, 8(13), p201. <https://doi.org/10.5539/ASS.V8N13P201>
- Raqui Ramírez, C. E. (2018). . *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas - Tarma*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Rejes Puma, S. A. (2021). *Nivel De Satisfacción Estudiantil De La Enseñanza A Distancia Del Área De Matemáticas De La Institución Educativa Privada "Franciscano San Roman" De Juliaca*. Universidad Nacional Del Altiplano.
- Rillo, A. G. (2014). Relevancia de servicios educativos complementarios en la acreditación de la Ed. Médica en México. *Avances En Supervisión Educativa*, 22. <https://doi.org/10.23824/ASE.V0I22.40>
- Rojas Rangel, T. (2006). Resultados de una política orientada hacia la equidad y calidad de la educación primaria para las niñas y los niños jornaleros migrantes. *Scielo*, 14(27). <https://doi.org/10.47380/upnmx.libtjrr000011>
- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos - Dialnet. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67–73. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>

- Rossi, M. C., & Rosati, F. C. (2007). Impact of School Quality on Child Labor and School Attendance: The Case of CONAFE Compensatory Education Program in Mexico. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.1780249>
- S. (2012). Modeling of Engineering Student Satisfaction. *Journal of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64–71. <https://doi.org/10.3844/JMSSP.2012.64.71>
- Salas Bustos, J. C., & Lucín Arboleda, R. J. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1, 1–169. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>
- Salazar, N. (2021, February 28). *Qué es el mejoramiento continuo y cómo aplicarlo en tu empresa*. <https://blog.asisteapp.co/que-es-el-mejoramiento-continuo/>
- Samperieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Sandoval Caraveo, M. del C., Pulido Téllez, A. del R., Surdez Pérez, E. G., & Pérez Sandoval, A. G. (2017). Autorrealización del estudiante: Parte fundamental en la calidad educativa de las universidades públicas – XV CIAO. *XV Congreso Internacional de Análisis Organizacional Quince Años de Compartir En Nuestros Congresos El Análisis Organizacional*.
- SAP Concur. (2021, December 15). *7 etapas del proceso de toma de decisiones empresariales - SAP Concur México*. <https://www.concur.com.mx/news-center/desiciones-empresariales-mxx>

- Secretaría Técnica CNII. (2016). *Qué es la equidad*. https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/que_es_equidad.pdf
- Seibold, J. R. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 23, 215–231. <https://doi.org/10.35362/RIE2301012>
- Senlle Andrés, & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad En Los Servicios Educativos*.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 22(9), 913–949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211/FULL/XML>
- Shaha, M., Berg, J., Wenzel, J., Shaefer, J., Terhaar, M., Klimmek, R., Melvin, K. C., & Belcher, A. E. (2013). Excellence in teaching and learning: Students' perspective. *Journal of Nursing Education and Practice*, 3(12). <https://doi.org/10.5430/JNEP.V3N12P35>
- Shuttleworth, M. (2022a). *Validez de constructo*. Explorable. <https://explorable.com/es/validez-de-constructo>
- Shuttleworth, M. (2022b). *Validez de contenido*. Explorable. <https://explorable.com/es/validez-de-contenido>
- Shuttleworth, M. (2022c). *Validez de criterio*. Explorable. <https://explorable.com/es/validez-de-criterio>
- Torres, I. (2021). *Enfoque Basado en Procesos - Qué es y Cómo Aplicarlo en Tu Empresa*. <https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>

Varela, J. F. (2022). *Estructura organizacional centrada en el cliente - DESISA*.
<http://desisa.com/estructura-organizacional-centrada-en-el-cliente/>

Vera Inca, F. L. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la "Unidad Educativa Particular Ecuador" Guayaquil, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51899>

Whitney, C. W., Lind, B. K., & Wahl, P. W. (1998). Quality Assurance and Quality Control in Longitudinal Studies. *Epidemiologic Reviews*, 20(1), 71–80.
<https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.epirev.a017973>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Calidad del servicio educativo	Los centros educativos, para funcionar, cuentan con docentes que responden a la función de la autoridad y del maestro al mismo tiempo. También encontramos personal administrativo que realiza funciones de secretaría y recibir usuarios y otros para realizar funciones de mantenimiento y reparación. Esta organización de Educación Integrada para trabajar con culturas, formas de convivencia, actividades, habilidades y actitudes para su desarrollo en donde su trabajo está dirigido a satisfacer las necesidades de los usuarios (Francisco Mori Apuela et al., 2021).	El sistema de calidad se enfoca en crear un motivo de trabajo razonable que brinde satisfacción y beneficios a todos	Dimensión 1: Equidad (Garay, 2017).	Indicador 1: Igualdad y logros	Ordinal
				Indicador 2: Distribución	
			Dimensión 2: Relevancia (Cubas, 2019).	Indicador 1: Promoción del aprendizaje	
				Indicador 2: Aspiraciones y desarrollo personal	
				Indicador 3: Aprendizaje relacionado	
			Dimensión 3: Interacción (Castellaro & Peralta, 2020).	Indicador 1: Interacción con las expectativas	
				Indicador 2: Relación con integrantes del equipo	
				Indicador 3: Relación entre trabajadores	
				Indicador 4: Capacidad de resolver conflictos	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción estudiantil	La satisfacción de los estudiantes suele ser un criterio muy subjetivo y depende de su estado emocional. De manera similar, el enfoque alumno-docente genera un debate sobre pros y contras en la comunidad educativa. Algunos estudiantes, ven los criterios para el valor del conocimiento educativo como algo que les hace sentir que deben beneficiarse de inmediato o que deben recibir algo de valor. Por otro lado, hay estudiantes que aprecian más unas instalaciones que garanticen o permitan realizar cursos con el mínimo esfuerzo. Así, los criterios para evaluar la calidad de los servicios educativos de los estudiantes son fragmentados y diferentes de los criterios de evaluación de la calidad por los cuales las instituciones educativas y el público evalúan los servicios educativos (Nobario Moreno, 2018)	Consiste en la satisfacción de los estudiantes en cuanto a las instalaciones, al trato recibido por el personal educativo y estudiantil a su vez y la enseñanza que brindan para determinar que es oportuna y satisfactoria	Dimensión 1: Capacidades pedagógicas (Odinokaya et al., 2019).	Indicador 1: Grado de dominio de los contenidos	Ordinal
				Indicador 2: Valoración, reconocimiento y desarrollo del desempeño	
				Indicador 3: Calidad de comunicación	
			Dimensión 2: Infraestructura	Indicador 1: Aulas equipadas adecuadamente	
				Indicador 2: Equipamiento en salas de cómputo	
				Indicador 3: Fachada de la Unidad Educativa	
				Indicador 4: Uniformes	
			Dimensión 3: Trato respetuoso	Indicador 1: Respeto de derechos	
				Indicador 2: Perfil ético íntegro	
				Indicador 3: Valores	
			Dimensión 4: Enseñanza-aprendizaje	Indicador 1: Contenidos extensos y científicos	
				Indicador 2: Procesos pedagógicos	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS		ESCALA			
		1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
DIMENSIÓN 1: EQUIDAD					
INDICADOR: Igualdad y logros					
1	¿Los docentes frecuentemente brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?				
2	¿En la institución se garantiza permanentemente la igualdad fundamental de todos los estudiantes para acceder a una educación de calidad?				
3	¿Consideras que constantemente las asignaturas han satisfecho tus expectativas académicas?				
INDICADOR: Distribución					
4	¿Los docentes promueven constantemente en sus clases temas significativos para los estudiantes?				
5	¿Consideras que los estudiantes habitualmente se sienten motivados para el estudio porque sus docentes consideran sus participaciones?				
6	¿Consideras que los docentes usualmente durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje?				
DIMENSIÓN 2: RELEVANCIA					
INDICADOR: Promoción del aprendizaje					
7	¿Durante las clases diariamente los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?				
8	¿En la institución con frecuencia se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?				
9	¿Los estudiantes permanentemente ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?				
INDICADOR: Aspiraciones y desarrollo personal					
10	¿Los estudiantes constantemente practican valores demostrando actitudes positivas en su desarrollo personal?				
11	¿Los docentes usualmente promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?				
12	¿Dentro del centro educativo diariamente se impulsa el desarrollo personal mediante alguna herramienta académica?				
13	¿Consideras que la unidad educativa frecuentemente te permite cumplir tus expectativas aspiracionales?				
INDICADOR: Aprendizaje relacionado					
14	¿En tu institución educativa frecuentemente la planificación de actividades se realiza dentro de un trabajo en equipo para lograrse los objetivos?				
15	¿Los docentes motivan frecuentemente a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?				
16	¿En tu institución educativa se organizan constantemente reuniones de capacitación para compartir ideas como experiencias entre los docentes con los estudiantes?				
DIMENSIÓN 3: INTEGRACION					
INDICADOR: Interacción con las expectativas					
17	Los docentes diariamente brindan tanto materiales como recursos didácticos a los estudiantes para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?				
18	¿Los estudiantes con frecuencia logran obtener los mejores resultados académicos con la mínima inversión de recursos?				
INDICADOR: Relación con integrantes del equipo					
19	¿Crees que la buena relación entre los integrantes del grupo motiva diariamente a que se realice un trabajo en equipo?				
20	¿Crees que la buena percepción de los integrantes del grupo motiva frecuentemente a que la persona realice un mejor trabajo en equipo?				
INDICADOR: Relación entre trabajadores					
21	¿Consideras que en la institución se fomentan permanentemente las relaciones entre el personal docente?				
22	¿Consideras que existe constantemente una buena relación entre los docentes con el personal administrativo?				
INDICADOR: Capacidad de resolver conflictos					
23	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden diariamente a resolver problemas de situaciones reales de su entorno?				
24	¿Dentro de la unidad educativa constantemente se presta atención a los problemas de los estudiantes?				

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACION ESTUDIANTIL

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA			
		1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
DIMENSIÓN 1: Capacidades pedagógicas					
INDICADOR: Grado de dominio de los contenidos					
1	¿ Existe adecuadamente una planificación de los contenidos a explicar en clases reflejado en el dominio de				
INDICADOR: Valoración, reconocimiento y desarrollo del desempeño					
2	¿ Se valora diariamente el nivel de desempeño de los estudiantes?				
3	¿ Los docentes son frecuentemente evaluados por parte del equipo directivo?				
4	¿ Las actividades desarrolladas diariamente en el aula te permiten un desarrollo integral?				
5	¿ Se reconocen frecuentemente los logros en el trabajo en clases?				
INDICADOR: Calidad de comunicación					
6	¿ Se promueve permanentemente la generación de ideas creativas como innovadoras?				
DIMENSIÓN 2: Infraestructura					
INDICADOR: Aulas equipadas apropiadamente					
7	¿ Las aulas usualmente cuentan con la cantidad necesaria de pupitres?				
8	¿ Las aulas cuentan usualmente con suficiente claridad?				
9	¿ Las aulas cuentan usualmente con adecuada ventilación?				
INDICADOR: Equipamiento en salas de computo					
10	¿ Las aulas de computo frecuentemente cuentan con las herramientas adecuadas para obtener el maximo aprendizaje?				
INDICADOR: Fachada de la Unidad Educativa					
11	¿ La institución cuenta con una fachada debidamente pintada?				
INDICADOR: Uniformes					
12	¿ Los uniformes de los estudiantes les permiten sentirse permanentemente identificados frente a otras instituciones?				
DIMENSIÓN 3: Trato respetuoso					
INDICADOR: Respeto de derechos					
13	¿ El docente se muestra frecuentemente empático con los estudiantes?				
14	¿ El docente se preocupa constantemente por la situación de sus alumnos?				
INDICADOR: Perfil ético integro					
15	¿ Se respeta asertivamente la opinión de todos en clase sin ningún tipo de racismo?				
16	¿ El docente habitualmente es imparcial durante las clases respetando los sentimientos de los estudiantes?				
INDICADOR: Valores					
17	¿ El docente con frecuencia muestra buenas expectativas en cuanto al desenvolvimiento de los estudiantes en clases?				
18	¿ El docente frecuentemente cumple con las normas de la institución?				
DIMENSIÓN 4: Enseñanza-aprendizaje					
INDICADOR: Contenidos extensos y científicos					
19	¿ Se cuenta frecuentemente con acceso a la información necesaria para cumplir con las tareas encargadas?				
20	¿ El docente diariamente realiza un plan ordenado de la temática a tratar en el curso?				
INDICADOR: Procesos pedagógicos					
21	¿ El docente oportunamente domina los temas que imparte?				
22	¿ El docente sabe expresarse asertivamente a sus estudiantes durante las actividades de aprendizaje?				

Anexo 3. Validez de los instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: Calidad del servicio educativo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN															
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA																	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																
Calidad del servicio educativo: Los centros educativos, para funcionar, cuentan con docentes que responden a la función de la autoridad y del maestro al mismo tiempo, también encontramos personal administrativo que realiza funciones de secretaría y recibir usuarios y otros para realizar funciones de mantenimiento y reparación. Esta organización de Educación Integrada para trabajar con culturas, formas de convivencia, actividades, habilidades y actitudes para su desarrollo en donde su trabajo está dirigido a satisfacer las necesidades de los usuarios. (Francisco Mori Apueta et al., 2021)	Equidad	Igualdad y logros	1	¿Los docentes frecuentemente brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?																											
			2	¿En la institución se garantiza permanentemente la igualdad fundamental de todos los estudiantes para acceder a una educación de calidad?																											
			3	¿Consideras que constantemente las asignaturas han satisfecho tus expectativas académicas?																											
		Distribución	4	¿Los docentes promueven constantemente en sus clases temas significativos para los estudiantes?																											
			5	¿Consideras que los estudiantes habitualmente se sienten motivados para el estudio porque sus docentes consideran sus participaciones?																											
			6	¿Consideras que los docentes usualmente durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje?																											
	Relevancia	Promoción del aprendizaje	7	¿Durante las clases diariamente los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?																											
			8	¿En la institución con frecuencia se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?																											
			9	¿Los estudiantes permanentemente ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?																											
		Aspiraciones y desarrollo personal	10	¿Los estudiantes constantemente practican valores demostrando actitudes positivas en su desarrollo personal?																											
			11	¿Los docentes usualmente promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?																											
			12	¿Dentro del centro educativo diariamente se impulsa el desarrollo personal mediante alguna herramienta académica?																											
		Aprendizaje relacionado	13	¿Consideras que la unidad educativa frecuentemente te permite cumplir tus expectativas aspiracionales?																											
			14	¿En tu institución educativa frecuentemente la planificación de actividades se realiza dentro de un trabajo en equipo para lograrse los objetivos?																											
			15	¿Los docentes motivan frecuentemente a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?																											
		Integración	Interacción con las expectativas	16	¿En tu institución educativa se organizan constantemente reuniones de capacitación para compartir ideas como experiencias entre los docentes con los estudiantes?																										
				17	¿Los docentes diariamente brindan tanto materiales como recursos didácticos a los estudiantes para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?																										
				18	¿Los estudiantes con frecuencia logran obtener los mejores resultados académicos con la mínima inversión de recursos?																										
	Relación con integrantes del equipo		19	¿Crees que la buena relación entre los integrantes del grupo motiva diariamente a que se realice un trabajo en equipo?																											
			20	¿Crees que la buena percepción de los integrantes del grupo motiva frecuentemente a que la persona realice un mejor trabajo en equipo?																											
			21	¿Consideras que en la institución se fomentan permanentemente las relaciones entre el personal docente?																											
	Relación entre trabajadores		22	¿Consideras que existe constantemente una buena relación entre los docentes con el personal administrativo?																											
			23	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden diariamente a resolver problemas de situaciones reales de su entorno?																											
			24	¿Dentro de la unidad educativa constantemente se presta atención a los problemas de los estudiantes?																											

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: satisfacción estudiantil

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN														
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA																
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO															
Satisfacción estudiantil: La satisfacción de los estudiantes suele ser un criterio muy subjetivo y depende de su estado emocional. De manera similar, el enfoque alumno-docente genera un debate sobre pros y contras en la comunidad educativa. Algunos estudiantes, ven los criterios para el valor del conocimiento educativo como algo que les hace sentir que deben beneficiarse de inmediato o que deben recibir algo de valor. P. or	Capacidades pedagógicas	Grado de dominio de los contenidos	1	¿Existe adecuadamente una planificación de los contenidos a explicar en clases reflejado en el dominio de los mismos?																										
			2	¿Se valora diariamente el nivel de desempeño de los estudiantes?																										
			3	¿Los docentes son frecuentemente evaluados por parte del equipo directivo?																										
		Valoración, reconocimiento y desarrollo del desempeño	4	¿Las actividades desarrolladas diariamente en el aula te permiten un desarrollo integral?																										
			5	¿Se reconocen frecuentemente los logros en el trabajo en clases?																										
			6	¿Se promueve permanentemente la generación de ideas creativas como innovadoras?																										
	Infraestructura	Aulas equipadas apropiadamente	7	¿Las aulas usualmente cuentan con la cantidad necesaria de pupitres?																										
			8	¿Las aulas usualmente cuentan con pizarra para poder impartir las clases?																										
			9	¿Las aulas cuentan usualmente con suficiente claridad?																										
		Equipamiento en salas de computo	10	¿Las aulas cuentan usualmente con adecuada ventilación?																										
			11	¿Las aulas de computo frecuentemente cuentan con las herramientas adecuadas para obtener el maximo aprendizaje?																										
	Trato respetuoso	Fachada de la Unidad Educativa	12	¿La institución cuenta con una fachada debidamente pintada?																										
			13	¿Los uniformes de los estudiantes les permiten sentirse permanentemente identificados frente a otras instituciones?																										
			14	¿El docente se muestra frecuentemente empático con los estudiantes?																										
		Valores	15	¿El docente se preocupa constantemente por la situación de sus alumnos?																										
			16	¿Se respeta asertivamente la opinión de todos en clase sin ningún tipo de racismo?																										
			17	¿El docente habitualmente es imparcial durante las clases respetando los sentimientos de los estudiantes?																										
		Enseñanza-aprendizaje	Contenidos extensos y científicos	18	¿El docente con frecuencia muestra buenas expectativas en cuanto al desenvolvimiento de los estudiantes en clases?																									
				19	¿El docente frecuentemente cumple con las normas de la institución?																									
	Procesos pedagógicos		20	¿Se cuenta frecuentemente con acceso a la información necesaria para cumplir con las tareas encargadas?																										
			21	¿El docente diariamente realiza un plan ordenado de la temática a tratar en el curso?																										
	22	¿El docente oportunamente domina los temas que imparte?																												
	23	¿El docente sabe expresarse asertivamente a sus estudiantes durante las actividades de aprendizaje?																												

Validación de instrumento 1 por Experto 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad del servicio educativo.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad del servicio educativo.

Dirigido a: Estudiantes de una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor en Educación.

Áreas de experiencia profesional: Social (...) Educativa (X)

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración del instrumento:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Tumbes, junio del 2022.

.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Experto 1

Validación de instrumento 2 por Experto 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción estudiantil.

Objetivo: Conocer la escala valorativa del Satisfacción estudiantil.

Dirigido a: Estudiantes de una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor en Educación.

Áreas de experiencia profesional: Social (...) Educativa (X)

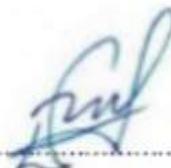
Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración del instrumento:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Tumbes, junio del 2022.



.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Experto 1

Validación de instrumento 1 por Experto 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad del servicio educativo.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad del servicio educativo.

Dirigido a: Docentes de la Unidad Educativa "Isla de Bejuca" de Baba.

Apellidos y nombres del evaluador: Olga Adela Arana Vélez

Grado académico del experto evaluador: Master

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Unidad Educativa

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Baba, 20 de mayo del 2022.



Mgt. Arana Vélez Olga Adela

DNI: 1204065815

Experto 2

Validación de instrumento 2 por Experto 2

Nombre del instrumento: Cuestionario del de la Satisfacción estudiantil.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Satisfacción estudiantil.

Dirigido a: Docentes de la Unidad Educativa "Isla de Bejuca" de Baba.

Apellidos y nombres del evaluador: Olga Adela Arana Vélez

Grado académico del experto evaluador: Master

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Unidad Educativa

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Baba, 20 de mayo del 2022.



Mgt. Olga Adela Arana Vélez

DNI: 1204065815

Experto 2

Validación de instrumento 1 por Experto 3

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad del servicio educativo.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad del servicio educativo.

Dirigido a: Docentes de la Unidad Educativa "Isla de Bejuca" de Baba.

Apellidos y nombres del evaluador: Blanca Rosa Zambrano Aguirre

Grado académico del experto evaluador: Master

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Unidad Educativa.

Tiempo de experiencia profesional en el área: 8 años

Valoración:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baba, 20 de mayo del 2022.


Mgt. Blanca Rosa Zambrano Aguirre

DNI: 1205201286

Experto 3

Validación de instrumento 2 por Experto 3

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Satisfacción estudiantil.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Satisfacción estudiantil.

Dirigido a: Docentes de la Unidad Educativa "Isla de Bejuca" de Baba.

Apellidos y nombres del evaluador: Blanca Rosa Zambrano Aguirre

Grado académico del experto evaluador: Master

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Unidad Educativa

Tiempo de experiencia profesional en el área: 8 años

Valoración:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Baba, 20 de mayo del 2022.


Mgt. Blanca Rosa Zambrano Aguirre

DNI: 1205201286

Experto 3

Anexo 4. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022</p>	<p>Hipótesis General: H₁: Existe una relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022 H₀: No existe una relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022</p>	<p>Teórica: El Modelo de calidad de servicios Servqual por Parasuraman et al. y la teoría de la calidad total por Edwards Deming fundamentan la variable Calidad del servicio educativo. La teoría de los dos factores en la satisfacción por Herzberg y El Modelo de satisfacción del cliente KANO por Noriaki Kano fundamentan la variable Satisfacción estudiantil.</p>
<p>Problemas Específicos: PE1: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE2: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE3: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022? PE4: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos: OE1: Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. OE2: Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. OE3: Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. OE4: Establecer la relación de la calidad del servicio educativo y la enseñanza y aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas: H1: Existe relación entre calidad del servicio educativo y las capacidades pedagógicas en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. H2: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. H3: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. H4: Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza y aprendizaje de una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022.</p>	<p>Práctica: así como lo menciona (Escribano Hervis, 2017) un diagnóstico integral que sea pertinente al tema de la educación social y que capte la esencia de todo el continente es complejo y está plagado de peligros, ya que hoy América Latina se define por la gran diversidad de culturas, cultura y nivel de desarrollo, entre sus países Social: ya que los centros educativos no son una organización inmune a los cambios sociales que se generan en la actualidad. Las necesidades e inconvenientes presentes en la sociedad llegan a los centros de enseñanza, debido a que, reciben estudiantes provenientes de diferentes tipos de familia, inicios, niveles socioeconómicos, civilizaciones, creencias Metodológica: pretende ahondar en el campo epistemológico de la enseñanza, ya que enseñanza y calidad no tienen la posibilidad de tomarse como referentes aislados, siendo dichos un engranaje para la intencionalidad, finalidad y proyección social, la cual necesita de desafíos que reclama el medio tecnológico, científico, empresarial, político y económico</p>

Anexo 5. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

SOLICITO: Autorización para aplicar instrumento de prueba piloto

Señorita: Mgt. María Lucía Morales Coello

Rectora (e) de la Unidad Educativa Isla de Bejucal.

El Ing. Oswaldo Herlan Avilés Tello con cedula de identificación C.I # 1206515726 estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la Fila Piura me encuentro desarrollando mi Tesis titulada **"Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de baba – Ecuador, 2022"**, bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, por lo cual es necesario aplicar el instrumento, a una muestra de 29 estudiantes (prueba piloto), para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y validez de constructo del instrumento constituido para medir la variable 1 y la variable 2 de mi investigación.

Que, en tal sentido solicito a Ud. Srta. Rectora (e), brindarme las posibilidades y emitir la Constancia que me autorice de recojo de datos de la prueba piloto en la I.E. Bajo su cargo. Por ser de justicia.

Baba, 05 de mayo del 2022

Recibi
15:39
05



Ing. Oswaldo Avilés Tello

<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN</p> 	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ISLA DE BEJUCAL" CODIGO AMIE 12H00474- CIRCUITO_C16 Teléf. 052 713 003 Dirección: Av. Velasco Ibarra y Baba Isla de Bejucal- Baba-Los Ríos- Ecuador 12h00474educ12d01@gmail.com</p>	
--	---	---

AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO DE PRUEBA PILOTO

El Rector (e) de la Unidad Educativa "Isla de Bejucal"

Suscribe la presente.

AUTORIZA:

Al Ing. Oswaldo Herlan Avilés Tello con C.I # 1206515726, quien es estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la Filial Piura, para que aplique el instrumento que miden la variable 1 y de su tesis situada: **"Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de baba – Ecuador, 2022"**, a una muestra de 29 estudiantes (prueba piloto), Unidad Educativa "Isla de Bejucal".

Se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.

Baba, 05 de mayo del 2022



Mgt. María Lucía Morales Coello
 Rectora (e)

<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN</p> 	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ISLA DE BEJUCA" CODIGO AMIE 12H00474- CIRCUITO_C16 Teléf. 052 713 003 Dirección: Av. Velasco Ibarra y Baba Isla de Bejuca- Baba-Los Ríos- Ecuador 12h00474educ12d01@gmail.com</p>	
--	---	---

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

SOLICITUD: Ing. Oswaldo Herlan Avilés Tello.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud presentada por el docente Ing. Oswaldo Herlan Avilés Tello estudiante de la experiencia curricular de Diseño de Tesis del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la Filial Piura, quien se encuentra desarrollando su Tesis titulada: **"Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de baba – Ecuador, 2022"** bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros.

Por lo antes indicado **AUTORIZO** brindar las facilidades para aplicar el **PRE TEST Y POST TEST** y recojo de datos en los alumnos de la Institución Educativa.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de especial consideración y estima.

Atentamente



Mgt. María Lucía Morales Coello
Rectora (e)

Anexo 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Baba, 05 de mayo del 2022

Yo Irma Patricia Aviléz Tello, madre de familia de la Unidad Educativa, identificada con cedula N° 1203904279, de 47 años de edad, acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en la investigación denominada "**Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de baba – Ecuador, 2022**", dirigido por Oswaldo Herlan Avilés Tello Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, con fines de investigación.

He recibido una explicación clara, completa sobre el carácter general del propósito de las evaluaciones y las razones específicas por las que se examina. También he sido informado de los cuestionarios virtuales y demás procedimientos que se aplicaran, así como de la manera en que se los utilizaran los resultados, no existe ningún tipo de riesgos, beneficios directos e indirectos de mi voluntariado en el estudio, entendiendo que mi participación como docente no repercutirá en mis actividades ni desempeño de madre de familia dentro de la institución, no hare ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio y pudiendo poner fin sin represalias ni sanción, si lo considero conveniente a mis intereses, se guardara estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un numero de clave que ocultara mi identidad.



Irma Patricia Aviléz Tello
Madre de familia

Anexo 7. BASE DE DATOS

Items	D1 Equidad						D2 Relevancia										D3 Integracion						V1	Nivel								
	1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	D2	Nivel	17	18			19	20	21	22	23	24	D3	Nivel
1	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
2	4	4	3	4	3	4	22	Alto	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	32	Alto	3	3	4	4	3	4	3	4	28	Alto	82	Alto
3	4	4	3	4	2	3	20	Alto	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	35	Alto	4	3	4	4	3	3	3	4	28	Alto	83	Alto
4	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
5	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
6	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
7	3	3	3	3	4	3	19	Alto	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36	Alto	3	3	3	2	2	3	3	3	22	Medio	77	Alto
8	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	3	1	4	4	4	4	4	4	28	Alto	93	Alto
9	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	3	4	4	4	4	3	4	30	Alto	93	Alto
10	4	4	4	3	2	2	19	Alto	3	4	2	4	3	3	3	4	2	1	29	Medio	3	4	4	4	4	4	1	4	28	Alto	76	Alto
11	3	3	2	2	2	2	14	Medio	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	24	Medio	2	2	2	2	3	2	2	2	17	Medio	55	Medio
12	4	3	3	3	3	3	19	Alto	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	33	Alto	2	3	4	3	2	2	2	3	21	Medio	73	Alto
13	4	4	3	4	4	2	21	Alto	3	3	3	4	3	2	3	4	4	1	30	Medio	3	3	4	4	3	3	2	2	24	Medio	75	Alto
14	4	4	3	4	3	2	22	Alto	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	34	Alto	4	3	4	4	4	3	3	4	29	Alto	85	Alto
15	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
16	4	4	4	3	4	3	22	Alto	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	27	Medio	2	3	4	3	4	3	4	3	26	Alto	75	Alto
17	4	4	3	4	4	3	22	Alto	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	34	Alto	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Alto	86	Alto
18	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
19	4	3	3	2	3	2	17	Medio	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	29	Medio	4	3	2	2	3	3	4	3	24	Medio	70	Medio
20	3	3	4	4	3	2	1	Alto	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38	Alto	2	3	4	3	3	3	3	3	24	Medio	83	Alto
21	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	35	Alto	3	3	4	4	4	3	4	3	28	Alto	86	Alto
22	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38	Alto	4	2	2	2	4	4	4	4	26	Alto	88	Alto
23	4	2	2	3	4	3	18	Medio	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	22	Medio	2	3	4	3	4	2	3	3	24	Medio	68	Medio
24	3	3	2	4	2	3	17	Medio	3	4	2	2	3	2	1	2	2	1	22	Medio	2	2	2	2	2	2	1	2	15	Bajo	54	Medio
25	4	3	3	3	3	3	19	Alto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Medio	2	2	3	3	3	4	2	1	20	Medio	69	Medio
26	3	3	2	2	4	4	18	Medio	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	28	Medio	3	3	4	4	3	3	3	4	27	Alto	73	Alto
27	4	4	4	4	2	4	22	Alto	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	33	Alto	4	2	4	2	4	4	4	4	28	Alto	83	Alto
28	3	4	3	3	3	4	20	Alto	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	34	Alto	4	3	3	3	3	4	4	4	28	Alto	82	Alto
29	2	3	2	3	3	4	17	Medio	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	31	Alto	3	2	2	2	3	4	3	3	22	Medio	70	Medio
30	2	4	2	2	2	4	16	Medio	4	2	2	4	2	2	2	2	2	1	25	Medio	2	2	1	2	2	2	2	4	16	Bajo	57	Medio
31	4	4	3	4	3	4	22	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto	4	4	4	4	2	4	2	4	30	Alto	90	Alto
32	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	32	Alto	4	4	4	4	4	3	3	4	30	Alto	86	Alto
33	1	4	4	4	4	4	21	Alto	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	Alto	4	3	4	4	4	4	4	4	31	Alto	88	Alto
34	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	Alto	3	3	4	4	4	3	3	4	28	Alto	90	Alto
35	4	3	4	4	4	4	23	Alto	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	35	Alto	3	3	2	4	3	3	2	3	23	Medio	81	Alto
36	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	Alto	4	4	4	4	4	4	4	2	30	Alto	93	Alto
37	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	Alto	4	4	4	4	4	4	4	3	31	Alto	94	Alto
38	3	2	3	4	1	3	16	Medio	2	1	2	3	3	3	3	4	4	2	27	Medio	2	2	3	3	2	2	2	2	18	Medio	61	Medio
39	4	4	2	4	4	4	22	Alto	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	35	Alto	4	3	4	4	4	3	4	4	30	Alto	87	Alto
40	4	4	2	2	2	3	17	Medio	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	26	Medio	2	2	4	4	2	2	2	2	20	Medio	63	Medio
41	3	3	3	4	3	3	19	Alto	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	Alto	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	75	Alto
42	4	4	2	4	4	4	22	Alto	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	36	Alto	4	2	2	2	3	4	4	2	23	Medio	81	Alto
43	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	96	Alto
44	4	4	4	4	4	3	23	Alto	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36	Alto	3	4	4	4	4	4	4	4	31	Alto	90	Alto
45	3	3	3	4	2	3	18	Medio	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	29	Medio	4	4	3	2	3	3	3	2	24	Medio	71	Medio
46	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	95	Alto
47	4	4	4	1	4	4	21	Alto	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	33	Alto	4	4	4	4	3	4	4	4	31	Alto	85	Alto
48	3	4	3	4	4	4	22	Alto	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	34	Alto	2	3	4	3	3	3	2	3	23	Medio	79	Alto
49	3	4	3	4	3	3	20	Alto	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	26	Medio	2	4	3	4	2	2	2	2	21	Medio	67	Medio
50	4	3	4	3	4	3	21	Alto	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	Medio	3	3	4	4	4	4	4	3	29	Alto	80	Alto
51	3	4	4	4	4	4	23	Alto	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	93	Alto
52	3	3	3	3	4	4	20	Alto	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	Alto	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	77	Alto
53	2	2	4	2	3	2	15	Medio	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	Medio	2	2	2	3	2	2	2	2	17	Medio	56	Medio
54	2	3	2	3	2	2	14	Medio	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	26	Medio	1	4	3	3	2	2	3	2	21	Medio	61	Medio
55	3	4	3	3	4	3	20	Alto	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	Alto	4	2	4	3	3	3	3	4	26	Alto	81	Alto
56	2	3	3	4	4	4	20	Alto	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	37	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	89	Alto
57	3	4	3	4	2	3	19	Alto	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	33	Alto	4	3										

		V2 Satisfaccion estudiantil																																
		D1 Capacidades pedagogicas						D2 Infraestructura						D3 Trato respetuoso						D4 Enseñanza-aprendizaje						V2	Nivel							
Items	1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	13	D2	Nivel	14	15	16	17	18	19	D3	Nivel	20	21	22	23	D4	Nivel			
Muestra	1	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto		
	2	3	4	3	3	4	20	Alto	2	4	3	3	3	3	21	Medio	4	4	4	1	3	4	20	Alto	4	3	4	3	14	Alto	75	Alto		
	3	1	2	4	3	3	17	Medio	3	3	3	4	3	3	2	21	Medio	4	4	4	3	4	23	Alto	1	1	4	4	10	Medio	71	Alto		
	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	3	4	4	4	4	26	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	90	Alto			
	5	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto			
	6	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto			
	7	3	2	3	3	2	15	Medio	2	4	4	2	3	2	3	20	Medio	4	4	4	2	3	3	20	Alto	3	3	3	4	13	Alto	68	Medio	
	8	2	4	4	4	4	22	Alto	2	4	3	4	2	4	3	22	Alto	4	3	4	2	4	4	21	Alto	4	3	4	4	15	Alto	80	Alto	
	9	4	4	4	4	4	23	Alto	2	4	4	4	3	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	88	Alto		
	10	4	1	2	3	4	18	Medio	1	4	1	2	2	1	3	14	Bajo	4	2	4	4	4	22	Alto	3	4	4	4	15	Alto	69	Medio		
	11	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	21	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	12	Medio	69	Medio		
	12	3	4	3	3	4	2	19	Alto	4	4	4	3	4	4	27	Alto	2	2	4	3	3	4	18	Medio	4	3	4	4	15	Alto	79	Alto	
	13	4	4	2	4	4	2	20	Alto	3	4	4	3	4	4	25	Alto	3	3	4	4	4	22	Alto	4	4	4	4	16	Alto	83	Alto		
	14	4	4	4	3	4	23	Alto	3	4	4	4	4	3	4	26	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	89	Alto		
	15	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto			
	16	3	3	2	2	3	2	15	Medio	4	4	3	4	2	2	21	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Alto	3	3	3	4	13	Alto	68	Medio	
	17	4	3	4	3	3	4	21	Alto	4	3	4	3	4	3	25	Alto	3	4	3	4	4	3	21	Alto	3	2	3	4	12	Medio	79	Alto	
	18	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	3	2	2	2	2	19	Medio	4	3	3	4	3	3	20	Alto	3	3	3	4	13	Alto	76	Alto	
	19	2	3	4	3	3	3	18	Medio	2	2	3	1	3	3	2	16	Medio	3	3	2	2	3	3	16	Medio	4	3	3	4	14	Alto	64	Medio
	20	3	4	3	4	3	3	20	Alto	2	3	4	1	1	2	4	17	Medio	3	3	4	4	4	22	Alto	4	4	4	4	16	Alto	75	Alto	
	21	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	21	Medio	3	3	4	4	3	4	21	Alto	2	4	3	3	12	Medio	72	Alto	
	22	4	2	4	4	4	22	Alto	4	4	4	4	4	3	3	25	Alto	4	2	4	4	4	22	Alto	4	4	4	4	16	Alto	85	Alto		
	23	3	3	2	3	4	2	17	Medio	3	4	2	3	4	3	2	21	Medio	4	2	4	3	4	2	19	Alto	3	2	3	4	12	Medio	69	Medio
	24	3	2	2	1	2	2	12	Bajo	1	2	2	1	1	3	1	11	Bajo	2	2	3	2	3	3	15	Medio	2	3	2	3	10	Medio	48	Medio
	25	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	4	3	3	4	23	Alto	3	3	1	3	3	4	17	Medio	3	3	4	4	14	Alto	72	Alto
	26	3	4	2	3	2	16	Medio	2	3	3	4	2	3	4	21	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	4	4	4	15	Alto	70	Alto	
	27	4	4	4	4	4	22	Alto	2	4	2	1	2	4	2	17	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	79	Alto	
	28	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	21	Medio	3	3	3	3	4	4	20	Alto	3	4	4	4	15	Alto	74	Alto	
	29	3	3	2	3	3	3	17	Medio	2	2	3	2	3	2	3	17	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Alto	3	3	3	4	13	Alto	66	Medio
	30	2	2	2	2	2	12	Bajo	1	4	2	2	2	2	2	15	Medio	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	47	Medio	
	31	3	4	3	4	4	22	Alto	1	3	1	1	3	1	4	14	Bajo	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	76	Alto	
	32	3	3	3	3	3	4	19	Alto	1	1	1	1	3	2	4	13	Bajo	3	4	4	4	4	4	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	71	Alto
	33	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto	
	34	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	4	4	3	15	Alto	90	Alto	
	35	2	3	2	4	3	3	17	Medio	1	4	4	2	3	2	2	18	Medio	3	2	3	4	3	3	18	Medio	4	4	4	4	16	Alto	69	Medio
	36	4	4	4	4	4	24	Alto	2	4	3	3	3	3	4	22	Alto	3	4	4	4	4	4	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	85	Alto	
	37	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto	
	38	3	2	2	2	2	3	14	Medio	2	4	3	3	3	3	21	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	61	Medio	
	39	3	4	4	4	4	23	Alto	3	4	2	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	88	Alto	
	40	4	2	1	2	2	12	Medio	2	4	4	1	2	3	4	20	Alto	4	2	4	2	2	4	18	Medio	3	2	4	4	13	Alto	64	Medio	
	41	3	3	3	3	3	4	19	Alto	4	4	4	4	3	3	3	25	Alto	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	12	Medio	74	Alto
	42	4	4	4	4	4	24	Alto	2	4	4	1	1	4	4	20	Medio	2	2	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto	80	Alto	
	43	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	92	Alto	
	44	3	4	4	3	4	22	Alto	2	3	2	2	2	2	3	16	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	3	4	4	15	Alto	77	Alto	
	45	2	3	3	3	3	3	17	Medio	3	3	3	3	3	3	21	Medio	3	3	3	3	2	1	15	Medio	4	1	4	2	11	Medio	64	Medio	
	46	4	4	4	4	4	24	Alto	2	4	4	4	4	4	4	26	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	90	Alto	
	47	4	4	4	4	4	24	Alto	2	2	1	1	1	2	4	13	Bajo	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	77	Alto	
	48	3	3	3	2	3	3	17	Medio	2	3	3	1	3	3	4	19	Medio	3	3	1	3	4	3	17	Medio	3	3	3	4	13	Alto	66	Medio
	49	2	2	2	2	2	12	Bajo	3	4	4	4	3	4	4	26	Alto	3	2	3	2	2	2	14	Medio	2	2	2	3	9	Medio	61	Medio	
	50	3	4	2	4	3	3	19	Alto	3	3	4	4	3	3	4	24	Alto	3	4	4	3	4	4	22	Alto	4	4	4	4	16	Alto	81	Alto
	51	4	2	3	4	4	21	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	89	Alto	
	52	3	4	3	4	3	3	20	Alto	3	4	3	3	3	4	23	Alto	3	4	3	3	3	3	19	Alto	3	3	3	3	12	Medio	74	Alto	
	53	2	2	3	2	2	13	Medio	3	4	3	3	3	3	4	23	Alto	3	2	3	2	2	2	14	Medio	2	2	3	3	10	Medio	60	Medio	
	54	3	3	2	3	3	3	17	Medio	1	3	3	2	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	61	Medio
	55	3	3	4	3	4	21	Alto	2	3	3	3	2	4	4	21	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Alto	3	4	4	4	15	Alto	80	Alto	
	56	3																																

Anexo 8. Fotos







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE BABA - ECUADOR, 2022", cuyo autor es AVILES TELLO OSWALDO HERLAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO DNI: 00244802 ORCID 0000-0002-0429-294X	Firmado digitalmente por: VCRUZC18 el 15-08-2022 09:06:33

Código documento Trilce: TRI - 0415194