



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de
una institución educativa del Callao, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Ventura Eñejo, Edson Jacinto (orcid.org/0000-0002-5924-4654)

ASESOR:

Mgtr. Bellido García, Roberto Santiago (orcid.org/0000-0002-1417-3477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente de investigación lo otorgo principalmente a Dios, mi familia y amigos por su constante apoyo para continuar en este proceso de aprendizaje.

Agradecimiento

A Natalia mi compañera en la vida, María Fernanda y Andrea mis dos hijas, quienes toleraron con buen ánimo el tiempo dedicado a mis estudios y por quienes deseo ser mejor.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos.	19
Tabla 2. Alfa de Cronbach variable calidad de servicio.	19
Tabla 3. Alfa de Cronbach variable satisfacción del estudiante.	20
Tabla 4. Nivel calidad de servicio.	22
Tabla 5. Nivel de dimensiones de la variable calidad de servicio.	23
Tabla 6. Nivel satisfacción del estudiante.	24
Tabla 7. Nivel de dimensiones de la variable calidad de servicio.	25
Tabla 8. Prueba de normalidad.	26
Tabla 9. Correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante.	27
Tabla 10. Correlación entre la variable calidad de servicio y aspectos académicos.	28
Tabla 11. Correlación entre la variable calidad de servicio y aspectos no académicos.	29
Tabla 12. Correlación entre la variable calidad de servicio con la reputación.	30
Tabla 13. Correlación entre la variable calidad de servicio con el acceso.	31
Tabla 14. Correlación entre la variable calidad de servicio con el programa.	31
Tabla 15. Correlación entre la variable calidad de servicio con el entendimiento.	32

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño de investigación.	15
Figura 2. Porcentaje nivel calidad de servicio.	22
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de servicio.	23
Figura 4. Porcentaje nivel satisfacción del estudiante.	24
Figura 5. Porcentaje de nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.	25

RESUMEN

El estudio, sostuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022. El tipo de estudio es básico, de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. El trabajo tuvo una muestra de 90 estudiantes pertenecientes al 4to y 5to año de secundaria. Para recaudar la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La escala de medición que se empleó es ordinal, la información fue analizada mediante las tablas de frecuencia, correlación, figuras de barras, prueba de normalidad y prueba no paramétrica Rho de Spearman. Determinando un valor de 0,645 analizando como positiva moderada la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, del mismo modo se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, estudiante, SERVQUAL.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of the 4th and 5th year student of an educational institution in Callao, 2022. The type of study is basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive design. correlational, with a quantitative approach. The work had a sample of 90 students belonging to the 4th and 5th year of high school. To collect the information, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. The measurement scale used is ordinal, the information was analyzed using frequency tables, correlation, bar figures, normality test and Spearman's Rho non-parametric test. Determining a value of 0.645, analyzing the relationship between service quality and student satisfaction as moderate positive, the null hypothesis was also rejected.

Keywords: Quality, service, satisfaction, student, SERVQUAL.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio persigue que las expectativas o esperanzas que tienen sus usuarios sean superadas en exceso respecto a lo que esperan generando satisfacción en quienes reciben dicho servicio.

La calidad de servicio ofrecida en un centro educativo es vital para el desarrollo de cualquier país, cada país deberá generar las formas en las cuales llegar a dicho objetivo educativo, esto usualmente es una exigencia por parte del Estado, y lo aplican muy bien las grandes instituciones educativas, pero no todos logran obtener una calidad educativa adecuada.

Una manera de medir la calidad educativa es conocer la satisfacción, estas permiten generar diagnósticos de la realidad del sentir sobre la calidad del servicio en una entidad educativa.

La satisfacción del estudiante se entiende como el bienestar que perciben por sentir cobijadas sus esperanzas académicas Surdez et. al (2018) conocer la satisfacción nos proporcionó la información necesaria que permitió establecer las relaciones respectivas de la presente investigación.

A nivel mundial el problema se observa a través de un análisis de los efectos de la pandemia a nivel mundial donde se ha generado una desigualdad en la posibilidad de ingresar a una educación a distancia en 71 países del mundo un porcentaje inferior al 50% puede entrar al internet, generando dificultades en el nivel de aprendizaje entre los estudiantes de diferentes países no todas las escuelas tienen un acceso adecuado al internet y el manejo correcto de las herramientas digitales lo cual profundizó la crisis que ya existía en la educación (Diallio, 2020). Esta situación evidencia una gran caída en el servicio de calidad que se ofrece en las organizaciones educativas a nivel global.

En tal situación, es necesario considerar la calidad de servicio que se otorga en nuestro territorio, pues hemos enfrentado un salto respecto al empleo de la tecnología, donde se evidencia la necesidad de estar preparados, específicamente en la educación esto permitirá una mejor competencia y rendimiento en el mercado.

A nivel nacional la problemática se expresó en una información que proporciona el Ministerio de educación (MINEDU) que indica que aproximadamente 705 mil estudiantes entre niños y adolescentes han interrumpido o tienen un alto riesgo de interrupción de sus estudios entre los años 2019 y 2020, teniendo entre un aspecto el hecho de quedarse solos en casa al recibir una educación a distancia les afecta el lado emocional (Wiegold, 2021), pudiendo afirmar que el servicio de calidad que reciben los estudiantes del Perú no es adecuada, y al afectar su lado emocional evidencia su insatisfacción.

En institución educativa, materia de estudio, ubicada en la Región Callao, en ella se observa un incremento de ausentismo de estudiantes a las clases, tardanzas, conductas inadecuadas como interrupción de clases, falta de respeto a sus compañeros.

Algunas causas de este problema es la transición del confinamiento de los estudiantes al retorno progresivo de la presencialidad que ha reducido la calidad en el servicio educativo, la falta de experiencia tecnológica de la institución en las clases virtuales generó un cansancio en los estudiantes, la semipresencialidad no logró que los estudiantes puedan socializar, y en la presencialidad las constantes dificultades tecnológicas que evidencia la institución, la organización para las actividades propias de años antes de pandemia como el día del padre, madre, evidencia mucho ausentismo de los educandos en comparación a otros años. De mantenerse el problema de las conductas mencionadas, podría incrementarse el retiro de estudiantes a otros centros educativos.

Por ello se planteó el siguiente problema ¿Cuál es relación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante en una institución educativa del Callao? Lo que permitirá otorgar un servicio de calidad a los educandos, así alcanzar una adecuada posición educativa en la región.

El estudio se justifica teóricamente al valorarse los aportes colectivo académico al concepto y enfoque integral de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante. Seguir líneas metodológicas permitió trabajar objetivamente la realidad del estudio del problema, empleando adecuadamente mediciones de satisfacción del estudiante universitario a un nivel de educación básica regular. En

lo práctico, se llegó a encontrar las relaciones entre las variables expuestas, logrando la visión de empresa y educación. En lo metodológico se empleó instrumentos con estándares reconocidos para la recaudación de la información que permite tener la seguridad y veracidad del proceso de la información otorgando la solución al problema planteado.

De la problemática expuesta se estableció el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022 y los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con los aspectos académicos en la institución educativa. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con los aspectos no académicos en la institución educativa. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la reputación en la institución. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el acceso en la institución. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el programa en la institución. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el entendimiento en la institución.

En lo plantado se estableció a la hipótesis general: Existe relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao, 2022 y las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la calidad de servicio con los aspectos académicos en la institución educativa. Existe relación entre la calidad de servicio con los aspectos no académicos en la institución educativa. Existe relación entre la calidad de servicio con la reputación en la institución. Existe relación entre la calidad de servicio con el acceso en la institución. Existe relación entre la calidad de servicio con el programa en la institución. Existe relación entre la calidad de servicio con el entendimiento en la institución.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo referencia los estudios previos en el ámbito nacional referente a la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante Alvarez (2021) su objetivo fue encontrar el grado de injerencia del modelo Higher Education Performance (HEdPERF), concentrado en la calidad de los servicios percibidos, en la satisfacción de los estudiantes. La metodología empleada tuvo un corte transeccional, no experimental y correlacional. Los resultados señalaron un elevado grado de satisfacción sobre los servicios proporcionados en la educación desde la percepción de los educandos.

Quispe (2019) su objetivo fue sentar la correspondencia de calidad del servicio y satisfacción en la educación universitaria. Su método empleado fue descriptivo y correlacional. Los resultados una relación altamente significativa. El estudio concluyó con la existencia de correlación fuerte y significativa.

En el estudio de Nobarrio (2018) su objetivo fue indicar el grado de satisfacción del educando sobre la calidad del servicio educativo. Su metodología fue de tipo básico, de diseño transversal y no experimental, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, la investigación tuvo por fin cuantificar, describir, identificar características que predominaron en la variable. Los resultados fueron niveles bajo en la satisfacción de carreras de alta demanda en el grupo estudiantil general. El estudio concluyó que existe satisfacción en el grupo de carreras técnicas de baja demanda.

Para Bozzeta y Mayleen (2018) el objetivo fue analizar cómo se relacionan las variables calidad de servicio y satisfacción de estudiantes en un centro de idiomas. El diseño aplicado en este estudio fue aplicado, transversal, descriptivo y correlacional. Sus resultados fueron positivos lo que permitió comprobar a mayor incremento de la variable primera mayor será a la aceptación de la segunda. El estudio concluyó la relación de las variables en el centro de idiomas y que se encuentran en relación favorable por ende los educandos tienen un sentimiento de satisfacción favorable.

En el estudio de Atencio (2018) su objetivo fue indicar si hay relación entre la calidad de servicio educativo y la percepción de satisfacción de los estudiantes de

un centro de estudio tecnológico de nivel superior de estudio público. Su metodología fue cuantitativa. Los resultados de la investigación fue que casi la totalidad de estudiantes presentan un grado regular de satisfacción. El estudio finalizó con una relación moderada entre las variables. Estableciendo que la población se siente regularmente complacida con el servicio de calidad.

Respecto a los estudios investigados previos en contexto internacional en la variable calidad del servicio y satisfacción del estudiante, Surdez et. al (2018) en su estudio tuvieron por fin reconocer el nivel de satisfacción en los educandos que se encuentran en los programas de pregrado con respecto a elementos de calidad educativa. La metodología empleada fue un estudio no experimental, transeccional, correlacional y descriptivo, teniendo un enfoque cuantitativo. Sus resultados del estudio fueron análisis de la distribución de frecuencias con muestra normal. El estudio estableció que la mayoría de encuestados indican insatisfacción con algún elemento de la primera variable.

En el estudio de Patrón (2021) su objetivo fue valorar la calidad de los servicios escolares ofrecidos enfocado en la sensación de bienestar de los estudiantes. La metodología empleada fue descriptivo y exploratorio. De diseño no experimental con enfoque transversal. Sus resultados indicaron que los estudiantes están satisfechos con los elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. El estudio concluyó que todos los encuestados presentan satisfacción con el servicio que se encuentran recibiendo.

Para el estudio de Molina y Mayra (2018) el objetivo fue determinar un modelo y examinar la apreciación de la calidad de servicio. La metodología empleada fue cualitativa. Los resultados del estudio fueron la creación de una herramienta que ayude a cuantificar la calidad de servicio proporciona en las universidades de Ecuador. El estudio estableció que la calidad de servicio se verá afectada en las universidades públicas de Ecuador si no se crean procedimientos para calificar las instituciones.

Para el estudio de Pecina (2019) el fin fue precisar la calidad educativa y su efecto en la satisfacción del estudiante en una universidad pública. La metodología empleada fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Los resultados del estudio

fueron que en la mayoría de los estudiantes que no trabaja, la satisfacción es de grado medio. El estudio concluyó mayoritariamente que la satisfacción se encuentra en grado medio respecto a su experiencia en la calidad de servicio.

En el estudio de Peralta (2018) cuyo objetivo fue cuantificar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto con los servicios recibidos. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional con alcance explicativo. Los resultados del estudio fueron que respecto a los docentes se alcanza la satisfacción deseada y en los otros indicadores están poco satisfechos. El estudio concluyó en rechazar la primera hipótesis aceptando la hipótesis nula.

Respecto a las bases de las teorías de la variable calidad de servicio Lilja et. al, (2020) en su investigación denominada Quality 2030, propone que la calidad consta de cinco temas (a) perspectivas de sistemas aplicadas, (b) estabilidad en el cambio, (c) modelos para una autoorganización inteligente, (d) integración del desarrollo sostenible, y (e) mayor propósito como refuerzo. Con una visión futurista no tan lejana y golpeada por la pandemia, debe ser considerada para que toda empresa que postula alcanzar la calidad debe tenerlo en cuenta.

Jason et. al (2020) definen el concepto de calidad considerando cinco perspectivas (a) Calidad como valor para el cliente, basado en las experiencias del cliente. (b) Entrega de calidad según lo acordado, basado en criterios predefinidos para la entrega del servicio o producto. (c) Calidad como ecosistemas de integración, su base es la organización de las partes interesadas. (d) Calidad como valores de la sociedad, ligada con los valores culturales de la sociedad. (e) Calidad en uso, se sostiene en lo que los clientes necesitan y todos involucrados.

Texeira et. al, (2022) establecen que la calidad en la educación debe tener instrumentos que respondan a las exigencias de los constantes cambios que se genera en todo el mundo, las personas calificadas son decisivas para lograr la internacionalización que lleva a una educación competitiva, la cual permitirá un desarrollo sostenible a la nación. Propone como base del alcance de la educación de calidad la innovación en las siguientes formas: la innovación pedagógica, científica y metodológica, innovación educativa y tecnológica.

Atencio y Gonzáles (2007) indican que la calidad de servicio se denomina a la percepción del comprador respecto a las expectativas y desempeño de un servicio o producto. Siendo esta de relación directa con la organización y todo lo que se refiera en relación directa e indirecta con los usuarios. La calidad de servicio no es evaluada por separado sus componentes, todo lo contrario, se juzga íntegramente prevaleciendo la impresión de conjunto, en otras palabras, la calidad es más bien la reciprocidad que se da las partes de un bien y/o servicio con su expectativa.

Zeithaml et. al (1988) establecen la calidad de servicio como una evaluación global que genera el cliente en relación de la excelencia y superioridad que perciben al comparar con su experiencia previa, por tal es necesario que la organización tenga un alto nivel de servicio de los empleados. En otras palabras, la calidad de servicio dependerá en gran medida del desempeño de los empleados, siendo este un recurso que no se puede controlar como en la medida que se pueden diseñar los bienes tangibles que la componen.

Matsumoto (2014) establece que la calidad de servicio tiene como resultado las instancias que el consumidor pasa al comparar su experiencia con su expectativa, lo que percibe de él. Es decir, la organización produce un bien o servicio que el consumidor desea y se medirá su calidad mediante la diferencia entre lo que el consumidor desea del bien o servicio y lo que recibe de la organización. Si la empresa tiene conocimiento del bien o servicio que desea el consumidor logrará crear valor, por ende, se crearán bienes y servicios de calidad.

Para clasificar algunos elementos que conforman la calidad de servicio tenemos a Revees y Bednar (1994) que nos indican:

Excelencia. Es lo mejor en todo sentido. Esta categoría indica que las instituciones tienen que concentrar sus esfuerzos para conseguir resultados óptimos los cuales potenciarán la figura de la calidad de la organización para alcanzar la aceptación y afiliación de los trabajadores.

Valor. La calidad tiene varias variables, como la accesibilidad, el precio, entender y asumir esto favorece la eficiencia interna y efectividad externa.

Ajuste a las especificaciones. Esto permite la consecución de los objetivos en disantos momentos temporales.

Lograr que los centros de estudios proporcionen una mejor calidad de servicio permite conseguir una mayor demanda. El estudio de Theresia y Bangun (2017) indican sobre el servicio de calidad que este genera una respuesta favorable y directa en la satisfacción del estudiante, la investigación determinó que los estudiantes desean una calidad tangible a lo intangible.

Krymets et. al, (2022) establecen que el concepto de calidad está basada en la satisfacción que tiene quien recibe el servicio educativo, pues la educación implica satisfacer la necesidades y expectativas que tienen los estudiantes, para esto se debe generar un sistema que permita alcanzar y superar los requisitos educativos establecidos por las organizaciones.

Zeithaml et. al (1996), establecen que la calidad del servicio guarda correspondencia con la retención de los consumidores, puesto que tiene un impacto en las respuestas conductuales generando comportamientos particulares que se observa y deja saber si el cliente permanecerá o no con la empresa. En su estudio se revela algunas conductas sobre el vínculo calidad-intenciones.

Kamga et. al (2022) en su investigación sobre la calidad de la educación, indican que esta depende de lo que se enseña y del cómo se responde a las necesidad del presente y futuro, considerando su circunstancias y proyecciones personales. También consideraron los cambios significativos del sistema educativo y los insumos que lo rodean como estudiantes, docentes, infraestructura, equipos, etc. Se reconoce la calidad educativa según las metas planteadas, los resultados establecerán si se está llegando a la calidad planificada.

Velásquez et. al (2022) la calidad educativa tiene muchos factores que deben trabajar entre ellas para que se logre la satisfacción de todos los actores educativos, algunos de estos factores son tangibles como el personal, los estudiantes, las instalaciones, resultados de aprendizaje, actividades curriculares y extracurriculares.

La directora ejecutiva de Residencia Beit Israel en Chile, Wigodski (2003) nos dice que el service quality model (SERVQUAL) es un cuestionario que permite medir la expectativa que tiene el cliente del servicio, con la sensación interpretativa

que tiene del servicio que está recibiendo, lo que permite finalmente ver la calidad de servicio que ofrecen.

El SERVQUAL modelo propuesto por Matsumoto (2014) publicado en 1988 permite evaluar la calidad de servicio de forma cuantitativa y cualitativa esta técnica de investigación sobre el comercio permite conocer la expectativa de los clientes y cómo ellos van apreciando el servicio proporcionado. Este proporciona información detallada para la mejora de la empresa, como las sugerencias, el modelo ha sido mejorado durante todo este tiempo por las revisiones y el aporte que esta proporciona, este fue uno de los modelos que se empleó para la recaudación de la presente investigación.

Las dimensiones que emplea el modelo SERVQUAL son: Fiabilidad que es la habilidad que se tiene para cumplir con lo ofrecido de forma cuidadosa y confiable. Sensibilidad es la voluntad y disposición de ayuda a los consumidores en la prestación del servicio Seguridad refiere a la atención y conocimiento de los trabajadores, demuestra habilidad para generar credibilidad y confianza. Empatía es el servicio individualizado que ofrece las organizaciones a sus usuarios. Tangibilidad es el aspecto físico de las instalaciones, infraestructura, equipos, personal y materiales de comunicación (Matsumoto, 2014).

En base a la teoría de la variable satisfacción del estudiante Amaral et. al, (2021) nos indican en su investigación que la satisfacción tiene como base sociopsicológica descrita por Linder-Fur en el año de 1982, donde se muestra que la satisfacción es una reacción afectiva de la persona frente a su experiencia situada en un ámbito académico, son valoraciones positivas que van acorde a las expectativas que tiene el individuo, al ser un atributo latente es necesaria la construcción de una escala de medida que permita evaluar la misma.

La satisfacción es una valoración momentánea de una experiencia específica donde el consumidor percibe la calidad de un servicio o producto, su valoración es esencialmente de carácter emocional establecida en la transacción realizada quiere decir que la satisfacción requiere de una experiencia previa para valorar de acuerdo con sus expectativas (Álvarez et. al, 2019).

Sotirios et. al (2022) La importancia de satisfacer al cliente ayuda a que estos puedan distinguir los servicios de una empresa sobre la de sus rivales. En nuestros tiempos el internet y sus redes tienen un papel donde el cliente a causa de la pandemia necesita permanecer informado y recurre a ellas para poder hacerlo, puesto que existe impedimentos de presencialidad. La capacidad de respuesta de las empresas ya no queda solo en acciones físicas sino en resolver las consultas realizadas en el ámbito digital, las que permitirán tener complacidos a los clientes.

La satisfacción del cliente es importante debido a que esto genera lealtad en sus usuarios indican Irfan et. al (2016), establecieron en su estudio de las telecomunicaciones en Pakistán donde se tiene en cuenta la percepción del valor recibido respecto a la calidad, establece que la lealtad es un constructo que el cliente genera al ser fidelizados a lo largo de un periodo, también aumenta la necesidad del servicio.

Sobre las teoría de expectativas que son propias de la satisfacción son requisitos implícitos y no verbales, dividiéndose en la capa emocionada que se encuentran en el subconsciente de los usuarios, en tanto en la capa esperada los usuarios conocen sus requerimientos insatisfechos generando deseos personales, para verse satisfecho se debe mejorar la demanda que el usuario tiene, esto puede medirse por medio de una evaluación de los recursos de intercambio (Enguo y otros, 2022).

Las expectativas pueden establecerse como juicios que una persona o conjunto de ellas piensan que sucederá o debería suceder en alguna situación específica, se considera dos tipos de expectativas una de ellas es la expectativa sobre lo que sucederá, conocido como expectativa predictiva y, expectativa sobre lo que debería suceder, conocido como expectativa normativa, esta última hace referencia a algo más general como el apoyo que recibe una persona de su supervisor y la otra sería la conducta específica que tendría el supervisor (Penning y Knies, 2022).

El estudiante se encuentra satisfecho cuando ve que sus expectativas se ven realizadas o superadas. En tal sentido el proceso educativo que se realiza, los servicios que se brindan son elementos que el estudiante tomará en cuenta al

momento de ser evaluado acerca de ellas. La satisfacción del estudiante puede tener variadas facetas de análisis acorde a su situación (Tacca et. al, 2020).

La teoría de la expectativa otorga la forma de encontrar la motivación de un consumidor, cada individuo tiene objetivos personales que desea alcanzar en las cuales se encuentran involucradas las organizaciones como los centros laborales o de estudios, por ende, existe una relación entre los objetivos personales de un empleado y la recompensa que recibirá de la organización donde labora. Esta teoría muestra cuatro variables: (a) Esfuerzo individual. (b) Rendimiento individual. (c) Recompensas organizacionales/resultados laborales. (d). Metas personales (Pranav, 2004).

La satisfacción del estudiante es una actitud a corto plazo después de ser evaluado de su experiencia educativa, sostener la satisfacción positivamente genera una menor deserción académica, medir la satisfacción en los estudiantes nos da la información sobre la impresión que se tiene del programa educativo planteado, asimismo otorga una información vital al área de marketing de la institución educativa (Thygesen et. al, 2022).

Harvey (2022) propone que para considerar la satisfacción del estudiante se necesita regresar a un enfoque sensible que: (a) identifique las preocupaciones de los estudiantes y (b) use esa información de manera sistemática para mejorar la situación, que se monitorea año tras año. No es suficiente con la elaboración de un cuestionario cuantitativo para los estudiantes sino de tener diferentes formas de llegar a conocer sus necesidades como trabajos de grupo, sesiones de discusión, cuestionarios abiertos lo que proporcionará información cualitativa que permite abordar inquietudes propias de los estudiantes. El análisis de estas evaluaciones demostrará las particularidades y al aplicarse año tras año se incrementará la satisfacción.

La satisfacción del estudiante puede percibirse desde situaciones explícitas como implícitas, respecto al servicio explícito refiere a los niveles que alcanza el conocimiento personal, la capacidad que obtiene el docente, el personal, en coherencia con la calidad de enseñanza. Respecto a lo implícito refiere a actos con los estudiantes como la amabilidad que reciben de parte de todo el personal que

conforma la institución educativa, el nivel de accesibilidad que esta proporcione, la preocupación que percibe los estudiantes respecto a sus emociones y opiniones, este ámbito también incluye el ambiente institucional donde el estudiante debe sentirse seguro, cómodo y en confianza permitiendo un sentimiento de interés por el aprendizaje que se proporciona (Zambrano et. al, 2019).

En cualquier organización privada o pública son los clientes la parte vital, la satisfacción de los estudiantes es importante por la precisión de la información que otorga de la organización. La expectativa de los estudiantes puede llegar lejos incluso si no han participado del servicio que la organización educativa. Las experiencias vividas en las organizaciones educativas pueden generar como resultados estudiantes satisfechos y estos a su vez atraen nuevos estudiantes por la comunicación positiva de boca en boca siendo los primeros en la recepción de esta información sus amistades (Hanaysha et. al, 2011).

Los estudiantes determinan por medio de su satisfacción del servicio educativo que reciben el desempeño de las instituciones en la actualidad, esta información sirve para distribuir los recursos que tienen los centros educativos como en Australia donde los futuros financiamientos de las universidades se basarán en la experiencia de la calidad estudiantil. La satisfacción estudiantil puede aportar formas de medir la calidad educativa (Hoong y Chapman, 2022).

En la investigación de Viêt (2021) encontró que hay correspondencia entre satisfacción y lealtad, considerando que la principal causa de la lealtad es la satisfacción del cliente entre las investigaciones se observó dos corrientes una que enfatiza en la calidad de servicio y la otra lo hace en las relaciones a largo plazo.

Conocer y comprender las dimensiones personales que permiten la satisfacción en los estudiantes es vital porque permite preparar mejor a que afronten la transición que presupone ir de la educación básica a la superior. Este estudio examinó los predictores de la satisfacción de los estudiantes, la satisfacción académica se relaciona con la satisfacción con la vida (Wilcox y Nordstokke, 2019).

En la referencia de Agrazal y Ortega (2018) sobre la evaluación de satisfacción de estudiantes plantea tres aspectos para su evaluación: satisfacción con la institución, con el curso y las oportunidades de desarrollo, es de importancia

evaluar la satisfacción con las expectativas que se tiene de las prácticas educativas, el estudiante otorgará un valor de satisfacción a todo el entorno que rodea el aprendizaje desde su experiencia personal y el conocimiento práctico.

Martínez et. al (2022) investigaron que existen modelos recientes para la medición de la satisfacción de los educandos donde se centran en la eficacia del asesoramiento académico, la asistencia educativa, la ayuda financiera, la inscripción; clima y vida en el campus, servicios de apoyo, seguridad y protección; y reclutamiento, excelencia en el servicio y centrado en el estudiante.

Hartono y Tjahjadh (2019) Consideran que la calidad del servicio es valorada por sus cualidades académicas y no académicas, considerando a los docentes como la parte más importante en la calidad del servicio, se emplea el modelo HedQual para medir el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante y la generación de la lealtad.

Alvarez R. (2021) indica que el HEdPERF permite establecer la satisfacción de los estudiantes en el grado educativo. El modelo HEdPERF que se emplea permite medir la satisfacción del estudiante respecto al servicio de calidad que se proporciona siendo sus dimensiones: Aspectos académicos, son los elementos donde el docente es plenamente responsable. Aspectos no académicos, que corresponde a elementos que permiten que el educando alcance sus condiciones de estudio, refiere a sobre los trabajos que realizan el personal administrativo. Reputación, son los elementos que inspiran importancia en los centros de estudio proyectando una imagen profesional. Acceso, refiere a los componentes con relación a la facilidad de contacto, accesibilidad, conveniencia y disponibilidad. Programa, corresponde a los componentes que muestran el valor de proveer programas con una alta imagen positiva, con esquemas y planes de estudios flexibles. Entendimiento, son las partes que refieren al conocimiento específico de las necesidades de los estudiantes en términos de tutoría y salud (Lojan et. al, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: Las particularidades propias del estudio estableció que es una investigación de tipo básica. Pues se encuentra basado en la investigación de un objetivo su motivación se basó en el aumento del conocimiento de la materia en investigación que fue la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante, y su cimiento se encuentra en la investigación aplicada (Nicomedes, 2018).

Este nuevo conocimiento fue generado de forma sistemática con el fin de obtener la incrementación del conocimiento del objeto de estudio, dicha información está impulsada por la curiosidad propia del ser humano, donde se busca encontrar respuestas a dichas curiosidades específicas del cuerpo de la investigación que se realizó (Creswell, 2009).

Diseño de investigación:

Diseño no experimental: Se establece como tal porque su variable no se manipuló para tener el control de ella, al realizar la investigación se pudo evidenciar la figura tal y cual se encuentra dentro de su natural contexto para su posterior análisis (Alvarez, 2021).

Es transversal descriptivo, correlacional, puesto que, busca fundamentar las particularidades de un grupo de individuos teniendo el propósito de encontrar una relación entre las variables que se estudiaron (Blanco et. al, 2022).

El trabajo mostrado tiene una óptica cuantitativa porque emplea la recolección de información como forma para corroborar una hipótesis basado en la evaluación numérica y de análisis estadístico (Hernández et. al, 2014).

La presente investigación es transversal correlacional, teniendo el siguiente esquema:

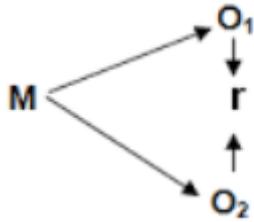


Figura 1. Esquema de diseño de investigación.

M: Muestra de estudio

O₁: Calidad de servicio

O₂: Satisfacción del estudiante

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Calidad de servicio, Matsumoto (2014) establece que la calidad de servicio tiene por respuesta el proceso que el consumidor pasa al comparar su expectativa con la realidad. Es decir, la organización produce un bien o servicio que el consumidor desea, y se medirá su calidad mediante la discrepancia entre lo que el consumidor desea del bien o servicio y lo que recibe de la organización. Si la empresa tiene conocimiento del bien o servicio que desea el consumidor logrará crear valor, por ende, se crearán bienes y servicios de calidad.

Definición operacional:

Es necesario establecer claramente la forma en la que se midió una variable como indica Muro (2018) en tal sentido: La variable de estudio calidad de servicio fue medido por un cuestionario de escala ordinal que comprende de 21 ítems mediante las siguientes dimensiones: Fiabilidad (Ítems 1-4), sensibilidad (ítems 5-8), seguridad (ítems 9-12), empatía (ítems 13-17), elementos tangibles (ítems 18-21). Cuyos niveles de respuestas serán Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1.

Indicadores:

La dimensión fiabilidad tiene los siguientes indicadores: Cumple sus promesas y cumple con el servicio. La dimensión sensibilidad tiene por indicadores disposición de ayuda y prontitud de ayuda. La dimensión seguridad sus indicadores son capacidad de servicio y atención apropiada. La dimensión de empatía cuyo indicador es servicio personalizado. Finalmente, la dimensión de tangibilidad tiene por indicadores infraestructura e imagen del personal.

Escala de medición:

La escala de evaluación que se empleó es ordinal puesto que existió una relación entre dos variables que no fue producto del azar teniendo datos suficientemente representativos (Reguant et. al, 2018).

Ordinal, tipo Likert cuyos niveles de respuestas fueron Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Variable 2: Satisfacción del estudiante.

Definición conceptual:

Satisfacción del estudiante, Álvarez et. al (2019) indica que es el nivel de estado de ánimo que tiene el estudiante respecto a su institución respecto a su percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Definición operacional:

La variable de estudio Satisfacción del estudiante fue medido por un cuestionario de escala ordinal que comprende de 34 ítems mediante las siguientes dimensiones: Aspectos académicos (Ítems 1-9), aspecto no académico (ítems 10-19), reputación (ítems 20-24), acceso (ítems 25-30), programa (ítems 31-32), entendimiento (ítems 33-34). Cuyos niveles de respuestas serán Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1.

Indicadores:

La dimensión aspectos académicos tiene los siguientes indicadores: disposición del profesorado y capacidad del profesor. La dimensión aspectos no académicos tiene por indicadores disposición de atención, responsabilidad en la

atención y adecuada comunicación administrativa. La dimensión reputación sus indicadores son Infraestructura y ubicación y distribución. La dimensión de acceso cuyos indicadores son fomento del respeto y fomento de la organización estudiante y sugerencias. La dimensión programa cuyo indicador es programa de estudio. Finalmente, la dimensión de entendimiento tiene por indicador servicio de apoyo al estudiante.

Escala de medición:

Se empleó una que medió de forma ordinal, tipo Likert cuyos niveles de respuestas fueron Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el estudio de investigación tiene establecida una población de 116 del nivel de secundaria de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao.

Criterios de inclusión:

- Estudiantes del nivel de secundaria del año lectivo 2022 que cursan el 4to y 5to año.
- Estudiantes cuyos padres aceptaron y firmaron la autorización para que se les aplique el cuestionario de evaluación de la institución educativa en el proceso de matrícula.
- Estudiantes que aceptaron ser encuestados libremente con la respectiva autorización.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que manifestaron su negativa a aplicarse el cuestionario.
- Estudiantes que no tengan acceso a los canales digitales proporcionados por la institución educativa.
- Estudiantes que no empleen el correo institucional para el llenado del formulario.

La muestra por su parte es probabilística Otzen & Manterola (2017) puesto que permite conocer la probabilidad que tiene cada individuo a estudio fue selección al azar, y tuvo como elemento a 90 estudiantes del nivel de secundaria.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Datos:

n: tamaño de la muestra

N: Población = 116

Z: Nivel de confianza al 95% = 1,96

p: 0,5

q: 0,5

e: error muestral al 5% = 0,05

$$n = \frac{(116)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(116-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 89,2751$$

La muestra total para encuestar es de 90 estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, Feria et. al (2020) indican que es considerada como método empírico que utiliza un instrumento como el formulario siendo este impreso o digital y está destinado a la obtención de información sobre el objeto de estudio. El instrumento empleado fue el cuestionario García et. al (2006) dicen que es un proceso de recopilación de datos que permite obtener información a través de preguntas cumpliendo con lo que desea conocer.

Validez

Villasis et. al (2018) refieren a la validez como lo que es verdadero, considerando que los resultados de un estudio son válidos si el mismo se encuentra

fuera de errores para esto se recurrió a la verificación adecuada del instrumento por medio del juicio de expertos.

Tabla 1

Juicio de expertos.

Experto informante	Grado académico	Opinión
Quijano Loaysa, Mirian	Mgtr. Docente universitaria	Aplicable
Manchego Villareal, Jorge Luis	Dr. Docencia universitaria posgrado	Aplicable
Bellido García, Roberto Santiago	Mgtr. Metodología de la investigación.	Aplicable

Confiabilidad

Un instrumento confiable mide los ítems que genera resultados estadísticos para adquirir la idoneidad necesaria que requiere el cuestionario (Posso y Lorenzo, 2020).

Variable: Calidad de servicio

Tabla 2

Alfa de Cronbach variable calidad de servicio.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.889	21

Se puede observar en las tablas, la confiabilidad fue hallada mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, empleando la aplicación estadística SPSS 27. Los resultados hallados fueron 0,889 determinando un buen grado de consistencia en la variable evaluación calidad de servicio, dejando constancia de que el cuestionario es fiable, por tener un resultado mayor a 0.7.

Variable: Satisfacción del estudiante

Tabla 3

Alfa de Cronbach variable satisfacción del estudiante.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	34

Como se evidencia en las tablas, el hallazgo de confiabilidad se dio el cálculo del Alfa de Cronbach, con el empleo estadístico SPSS 27 un programa que sirve para estos menesteres. Los resultados encontrados fueron 0,920 determinando un alto grado de consistencia para la variable satisfacción del estudiante, estableciendo de que en ambos casos los cuestionarios son fiables, por tener una consecuencia mayor a 0.7.

3.5. Procedimientos.

La recaudación de datos genera la necesidad de solicitar autorización a quien corresponda. En ese sentido, el primer acto fue enviar una carta de solicitud para lograr el permiso necesario. Alcanzado el permiso de la institución, se procedió confirmar si los estudiantes tienen autorización de los padres, que fueron firmados en la matrícula para la aplicación de encuestas y fotografía de los jóvenes de 4to y 5to del nivel de secundaria de la institución educativa del Callao, se procedió a la entrega del enlace del formulario para su ejecución. Después de diez días se procedió se cerró el formulario y se procedió a realizar los registros de la información considerando la hoja Excel, y procesándose por el software estadístico SPSS 27, empleando tablas de frecuencia, de correlación y barras de porcentajes.

3.6. Método de análisis de datos.

El estudio de investigación cuantitativa permite obtener resultados por medio de cuadros estadísticos con datos cuantificables que busca generar relaciones entre fenómenos, esto permitirá mediar a las variables de forma independiente (Cárdenas, 2018).

En lo descriptivo se empleó tablas de Excel que permitieron recopilar los resultados proporcionados por la encuesta planteada a los estudiantes, para su proceso se usó la Base de datos SPSS 27, se empleó tablas de confiabilidad, frecuencia, porcentaje, y correlación, se empleó figuras de porcentaje en barras verticales.

Para la parte inferencial el Alfa de Cronbach fue la prueba que se ejecutó y determinó la confiabilidad de los instrumentos al obtenerse resultados superiores a 0,7 también se ejecutó una evaluación de normalidad arrojando por resultado las variables no son paramétricas por tal motivo se utilizó el Rho de Spearman para obtener las correlaciones en las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación contempla autoría de los intelectuales como indica Espinoza (2019) al encontrarse información relevante para el enriquecimiento del trabajo, como tal corresponde a que sea publicado considerando a los autores citando de acuerdo con las normas APA 7. Se toma otro aspecto como la confidencialidad de la información de los menores estudiantes que ejecutaron el instrumento de medición. Se cuenta con la veracidad de los resultados, puesto que no se manipuló ninguno, todos los resultados se recogieron adecuadamente en la aplicación del instrumento.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4

Nivel calidad de servicio.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	79-105	66	73,3
Medio	50-78	24	26,7
Bajo	21-49	--	--
Total	--	90	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 4to y 5to de secundaria.

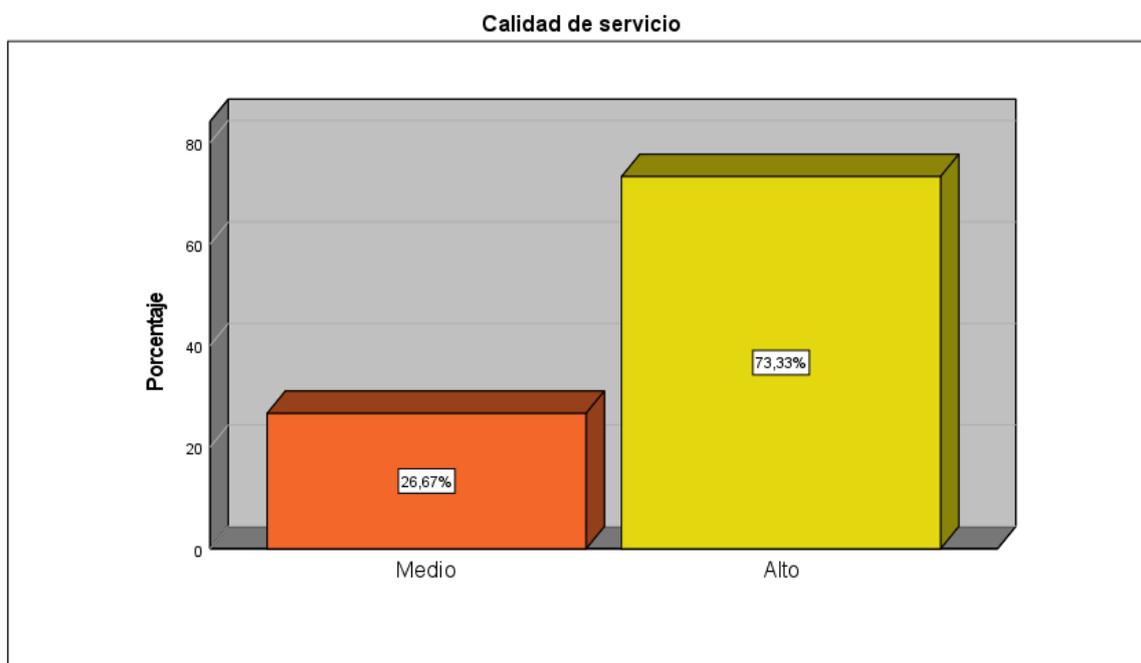


Figura 2: Porcentaje nivel calidad de servicio.

De tabla 6 figura 2, del 100% de encuestados, en calidad de servicio predominó nivel alto 73,33%, seguido del nivel medio 26,67%, en estudiantes de 4to y 5to de secundaria durante el año 2022.

Tabla 5
Nivel de dimensiones de la variable calidad de servicio.

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	%
Fiabilidad	Bajo	1	1.1
	Medio	46	51.1
	Alto	43	47.8
	Total	90	100.0
Sensibilidad	Medio	40	44.4
	Alto	50	55.6
	Total	90	100.0
Seguridad	Bajo	1	1.1
	Medio	26	28.9
	Alto	63	70.0
	Total	90	100.0
Empatía	Bajo	1	1.1
	Medio	37	41.1
	Alto	52	57.8
	Total	90	100.0
Tangibilidad	Bajo	1	1.1
	Medio	25	27.8
	Alto	64	71.1
	Total	90	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 4to y 5to de secundaria.

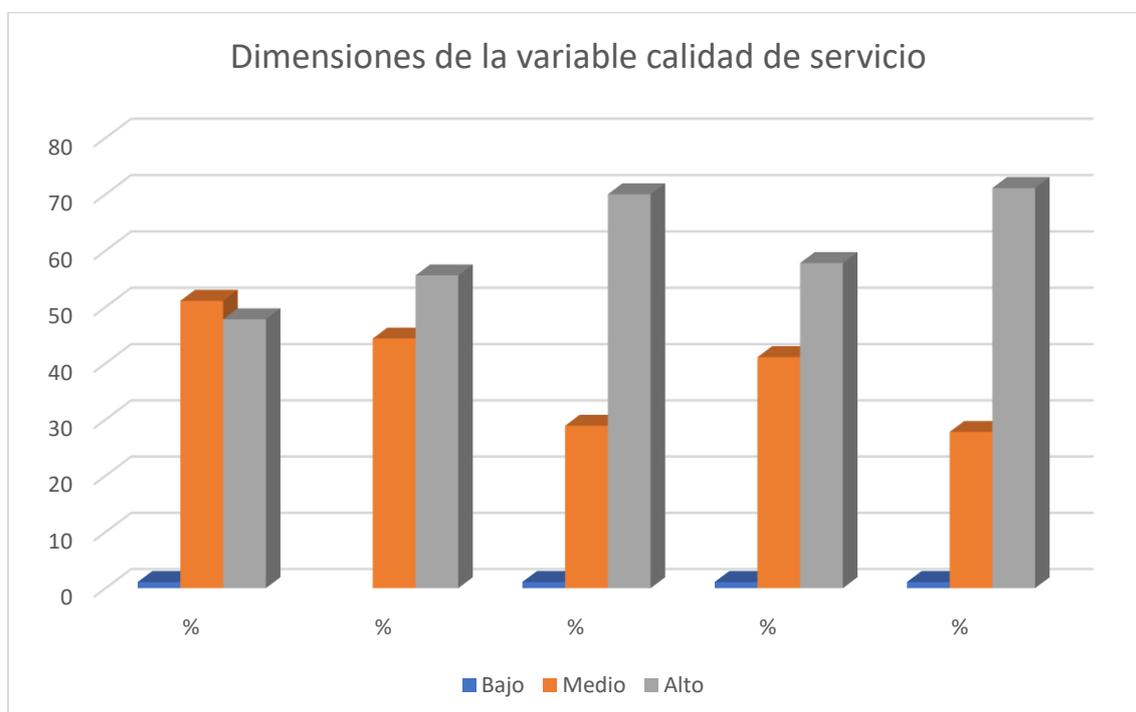


Figura 3: Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

De tabla 7 figura 3, de 100% de encuestados, en fiabilidad predominó nivel medio con 51,1% seguido del nivel alto con 47,8% y el nivel bajo llegó a 1,1%. En sensibilidad predominó nivel alto con 55,6% seguido del nivel medio con 44,4% y ninguno del nivel bajo. En seguridad predominó nivel alto con 70,0% seguido del nivel medio con 28,9% y el nivel bajo llegó a 1,1%. En empatía predominó nivel alto con 57,8% seguido del nivel medio con 41,1% y el nivel bajo llegó a 1,1%. En tangibilidad predominó nivel alto con 71,1% seguido del nivel medio con 27,8% y el nivel bajo llegó a 1,1% en estudiantes de 4to y 5to de secundaria, 2022.

Tabla 6

Nivel satisfacción del estudiante.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	126-170	70	77,8
Medio	80-125	20	22,2
Bajo	34-79	--	--
Total	--	90	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 4to y 5to de secundaria

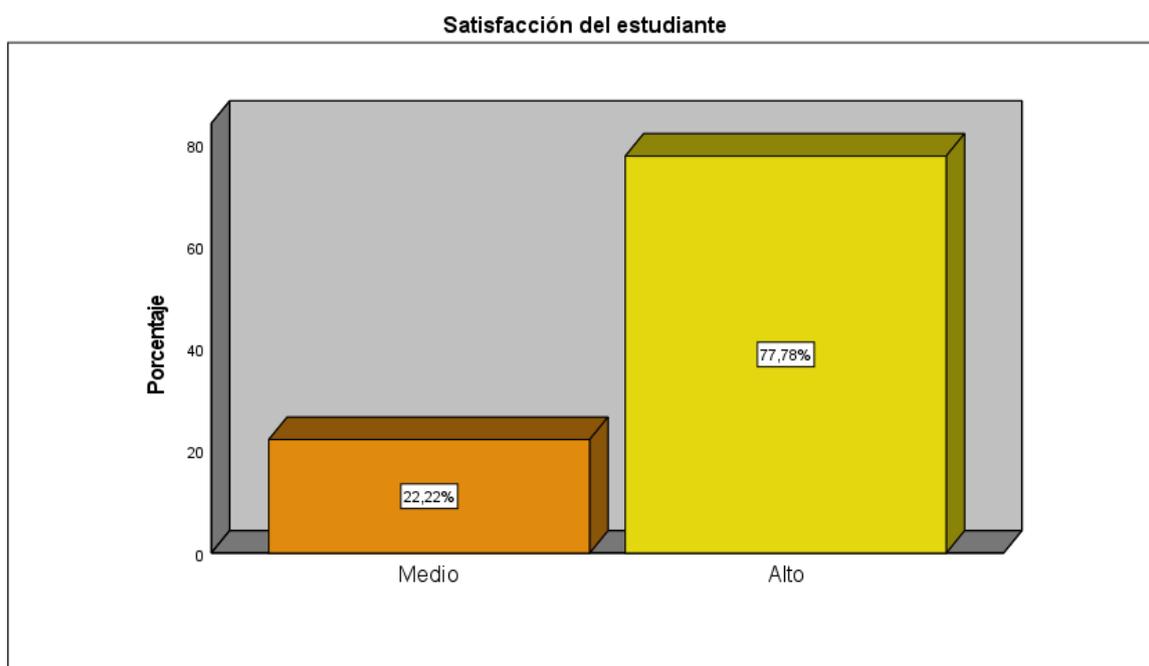


Figura 4: Porcentaje nivel satisfacción del estudiante.

De tabla 8 figura 4, de 100% de encuestados, en satisfacción del estudiante predominó nivel alto 77,78%, seguido del nivel medio 22,22% en estudiantes de 4to y 5to de secundaria durante el año 2022.

Tabla 7
 Nivel de dimensiones de la variable calidad de servicio.

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	%
Aspectos académicos	Medio	18	20.0
	Alto	72	80.0
	Total	90	100.0
Aspectos no académicos	Medio	29	32.2
	Alto	61	67.8
	Total	90	100.0
Reputación	Medio	8	8.9
	Alto	82	91.1
	Total	90	100.0
Acceso	Bajo	3	3.3
	Medio	33	36.7
	Alto	54	60.0
	Total	90	100.0
Programa	Bajo	5	5.6
	Medio	28	31.1
	Alto	57	63.3
	Total	90	100.0
Entendimiento	Bajo	1	1.1
	Medio	18	20.0
	Alto	71	78.9
	Total	90	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 4to y 5to de secundaria.

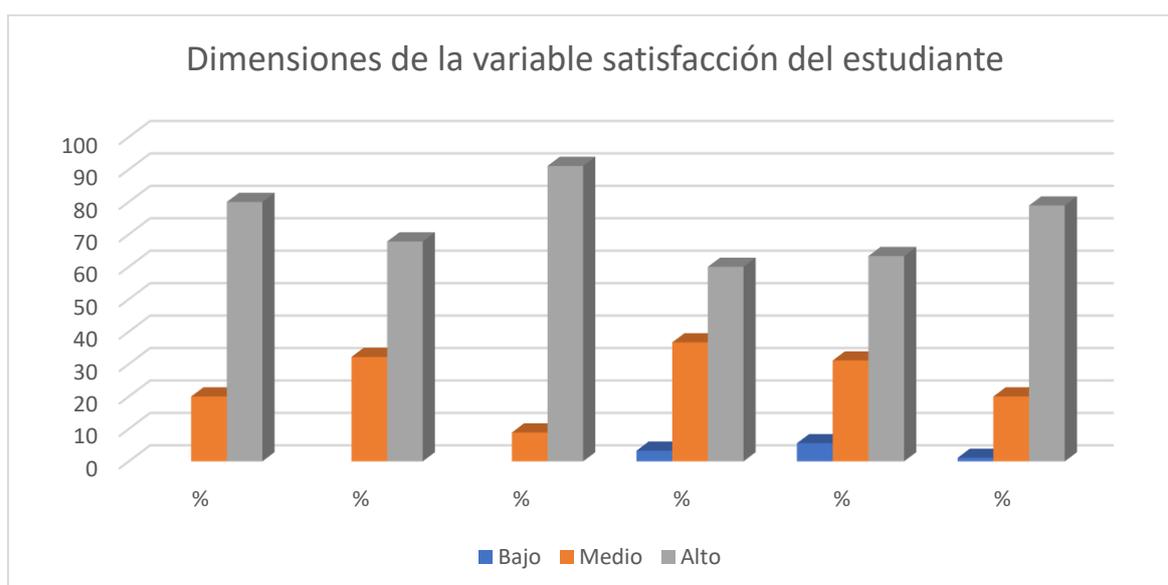


Figura 5: Porcentaje de nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.

De tabla 9 figura 5, de 100% de encuestados, en aspectos académicos predominó nivel alto con 80,0% seguido del nivel medio con 20,0%. En aspectos no académicos predominó nivel alto con 67,8% seguido del nivel medio con 32,2%. En reputación predominó nivel alto con 91,1% seguido del nivel medio con 8,9%. En acceso predominó nivel alto con 60,0% seguido del nivel medio con 36,7% y el nivel bajo llegó a 3,3%. En programa predominó nivel alto con 63,3% seguido del nivel medio con 31,1% y el nivel bajo llegó a 5,6%. En entendimiento predominó nivel alto con 78,9% seguido del nivel medio con 20,0% y el nivel bajo llegó a 1,1%. en estudiantes de 4to y 5to de secundaria, 2022.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 8

Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.459	90	0.001
Fiabilidad	0.336	90	0.001
Sensibilidad	0.369	90	0.001
Seguridad	0.438	90	0.001
Empatía	0.375	90	0.001
Tangibilidad	0.443	90	0.001
Satisfacción del estudiante	0.480	90	0.001
Aspectos académicos	0.490	90	0.001
Aspectos no académicos	0.431	90	0.001
Reputación	0.533	90	0.001
Acceso	0.380	90	0.001
Programa	0.393	90	0.001
Entendimiento	0.480	90	0.001

a Corrección de significación de Lilliefors

La información obtenida no corresponde a una distribución normal, por lo cual las variables son no paramétricas. Se realizó la correlación mediante el uso de estadístico Rho de Spearman.

Hipótesis general

Existe relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria en la institución educativa del Callao

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria del Callao, 2022.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria del Callao, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

			Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 9 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis general, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman ($R=0.645$) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con la satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción del estudiante y esta relación es moderada.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la calidad de servicio con los aspectos académicos en la institución educativa.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y aspectos académicos.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio aspectos académicos.

Tabla 10

Correlación entre la variable calidad de servicio y aspectos académicos.

			Aspectos académicos
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 10 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 1, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman (R=0.641) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio y aspectos académicos.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con los aspectos académicos de estudiantes 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción en los aspectos académicos y esta relación es moderada.

Existe relación entre la calidad de servicio con los aspectos no académicos en la institución educativa.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y aspectos no académicos.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y aspectos no académicos.

Tabla 11

Correlación entre la variable calidad de servicio y aspectos no académicos.

			Aspectos no académicos
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,606**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 11 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 2, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman (R=0.606) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio y aspectos no académicos.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con los aspectos no académicos de estudiantes 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción en los aspectos no académicos y esta relación es moderada.

Existe relación entre la calidad de servicio con la reputación en la institución.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con la reputación en la institución.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio y reputación en la institución.

Tabla 12

Correlación entre la variable calidad de servicio con la reputación.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,518
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 12 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 3, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman (R=0.518) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio con la reputación.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con la reputación de estudiantes 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción la reputación y esta relación es moderada.

Existe relación entre la calidad de servicio con el acceso en la institución.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el acceso en la institución.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el acceso en la institución.

Tabla 13

Correlación entre la variable calidad de servicio con el acceso.

Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	Acceso
			,506**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 13 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 4, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman (R=0.506) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio con el acceso.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con el acceso de estudiantes 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción con el acceso y esta relación es moderada.

Existe relación entre la calidad de servicio con el programa en la institución.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el programa en la institución.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el programa en la institución.

Tabla 14

Correlación entre la variable calidad de servicio con el programa.

Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	Programa
			,430**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 14 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 5, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman ($R=0.430$) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio con el programa.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con el programa de estudiantes 4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción con el programa y esta relación es moderada.

Existe relación entre la calidad de servicio con el entendimiento en la institución.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el entendimiento en la institución.

Ha: Existe relación positiva y significativa entre calidad de servicio con el entendimiento en la institución.

Tabla 15

Correlación entre la variable calidad de servicio con el entendimiento.

			Entendimiento
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,553**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

La tabla 15 señala la prueba de correlación de Spearman para la hipótesis específica 6, como se puede apreciar con una confianza al 99% y p-valor=0.000 asociado al Rho de Spearman ($R=0.553$) se encontró que existe correlación directa positiva y moderada entre la calidad de servicio con el entendimiento.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se asevera que el nivel de la calidad de servicio se relacione moderadamente con el programa de estudiantes

4to y 5to de secundaria de una institución educativa del Callao. Esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción con el entendimiento y esta relación es moderada.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general descrito fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la institución educativa del Callao, y se obtuvo positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, lo cual indica que lo que percibieron los estudiantes de la calidad de servicio les ha generado una satisfacción con la institución educativa. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a). Este hallazgo coincide con lo planteado por Alvarez (2021) cuyo objetivo fue encontrar el grado de injerencia del modelo Higher Education Performance (HEdPERF) en la calidad de servicios percibidos, en la satisfacción de los estudiantes donde los estudiantes calificaron de alta la calidad de servicios prestados fueron los que más satisfechos estuvieron con dichos servicios. En ambos casos la calidad de servicio que percibieron los estudiantes determinó el grado de satisfacción que tienen, como dice Atencio y Gonzáles (2007) el estudiante juzga según su impresión la calidad de servicio, en el actual estudio el servicio de calidad y satisfacción del estudiante resultaron dentro del nivel alto, lo que indica que perciben una buena calidad de servicio y por tal motivo se encuentran satisfechos con el. En ambos casos se puede afirmar que los receptores del servicio sienten positivamente lo que ofrece la casa de estudio, esta percepción nos indica que el trabajo de calidad que se realiza es bueno, y como ya se ha mencionado al existir una correlación entre calidad de servicio y satisfacción, a mayor calidad de servicio que reciben los estudiantes ellos se sienten más satisfechos por lo que se profundiza en el conocimiento del marco teórico expuesto en la investigación.

Según lo descrito para el objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con los aspectos académicos, y se obtuvo una correspondencia positiva moderada entre la calidad de servicio con los aspectos académicos en la institución educativa. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Los resultados muestran una similitud a lo investigado por Quispe (2019) cuyo objetivo fue encontrar determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los

estudiantes, en su objetivo específico frente calidad y organización académica alcanza relación positiva moderada, lo cual indica que los estudiantes se sienten bien con la calidad académica que se brinda en la institución de estudio, al igual que el antecedente mencionado. Como afirman Zeithaml et. al (1988) que el ámbito académico sea tangible permite una mayor satisfacción. Los resultados al encontrarse en un nivel alto nos da a conocer que los jóvenes se encuentran conforme con el nivel académico que muestran los docentes al impartir sus clases, también con la disposición que tienen los docentes para absolver las consultas que tienen respecto a la materia impartida, en las situaciones en discusión se profundiza el hecho del servicio que proporciona directamente los docentes, al saber responder las inquietudes por parte del estudiante, al mostrar un nivel académico adecuado para las exigencias competitivas que se afronta, el trato que se recibe de los docentes permite alcanzar el nivel de satisfacción mencionado.

Según lo descrito para el objetivo específico fue determinar la correspondencia que existe entre la calidad de servicio con los aspectos no académicos, y se obtuvo una relación positiva moderada entre la calidad de servicio con los aspectos no académicos en la institución educativa. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Los resultados muestran una similitud a lo investigado por Nobarío (2018) cuyo fin fue determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas, Nobarío empleó un nivel llamado satisfecho, el cual evidencia en los estudiantes aceptación en su calidad de servicio; sin embargo, el autor no considera un aspecto no académico con las características del presente estudio en su investigación. Álvarez et. al (2019) indican que la satisfacción es la experiencia que tienen los usuarios, por tal una experiencia educativa no se puede limitar al ámbito académico, sino a todo aquello que lo rodea, como en el estudio realizado donde se considera la atención del personal administrativo y de los demás empleados no docentes. Los estudiantes otorgaron un nivel alto a la dimensión aspectos no académico, lo cual nos indica que se sienten satisfechos con la calidad de servicio que reciben en el ámbito administrativo, atención de los demás colaboradores de

la institución educativa. En el punto de discusión con el antecedente se genera un nuevo aporte puesto que, como afirma el marco teórico es necesario que otros aspectos que no se encuentran en relación directa con la enseñanza es parte del sentir del estudiante ante aspectos específicos como matrícula, pensión, adquisición de algún bien, indagación sobre su documentación, la institución educativa frente a la atención que otorga debe darlo con calidad, oportuna y eficaz.

En el objetivo específico determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la reputación, se obtuvo una correspondencia positiva grande y perfecta entre la calidad de servicio con la reputación en la institución educativa. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Los resultados muestran existe diferencias a lo investigado por Bozzeta y Mayleen (2018) donde su objetivo específico fue determinar la relación entre los la satisfacción del estudiante y elementos tangibles en el centro de idiomas, donde los estudiantes indicaron en un 58% que no están de acuerdo con los elementos tangibles; la similitud entre ambos objetivos específicos está basado en la infraestructura, a diferencia de los investigadores mencionados podemos afirmar que los estudiantes están satisfechos con la infraestructura, equipos que se emplean en la institución educativa, como mencionaron Texeira et. al (2022) la innovación tecnológica es parte de la exigencia actual de la calidad de educación, por lo cual en el presente estudio se observó una aprobación del 91,1% de estudiantes calificando de nivel alto, estableciendo que la institución educativa cuenta con la infraestructura, equipos tecnológicos, mobiliario adecuado para ejercer una calidad de servicio adecuada. Parte fundamental para alcanzar la satisfacción en el aspecto tangible, es tener los recursos adecuados, la tecnología es inevitable en estos tiempos, tener un buen servicio de internet, computadoras adecuadas, un ambiente de estudio amplio, áreas que permitan sentirse bien al educando, laboratorios que de acuerdo a lo que se ofrezca cumplan con todas las medidas de seguridad y modernidad para se desarrollen los objetivos de las materias impartidas, el aspecto físico como la fachada y ubicación permite una situación placentera o contraria, por tal es correcto tenerla presente en su cuidado.

Para la finalidad específica determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el acceso, y se obtuvo una conexión positiva moderada entre la calidad de servicio con el acceso en la institución educativa. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Los resultados muestran una diferencia a lo investigado por Surdez et. al (2018) donde su objetivo fue identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en lo específico la percepción del trato recibido que tienen los educandos de personas con las se relacionan en sus tiempos de estudios dentro de la institución los autores afirmaron que los estudiantes están poco satisfechos con el trabajo del personal recibido en cafetería y cómputo, esta evaluación fue más específica que la del estudio presente donde los estudiantes mayoritariamente consideran que se encuentran en un ambiente de estudio con un buen trato entre todos. Amaral et. al (2021) concuerdan que la satisfacción del estudiantes tiene un alto grado del ámbito emocional, por lo cual el trato que se recibe en una casa de estudio es importante para crear ese ambiente de satisfacción, el resultado de la dimensión acceso fue de nivel alto 60,0%, esto permite entender que la mayoría de estudiantes está satisfecho con el trato de la institución a diferencia de lo investigado por Surdez; sin embargo no es una aceptación apabullante, quiere decir que aún hay un significativo porcentaje que considera que hay mucho por mejorar en el acceso que se está proporcionando. Se profundiza en el conocimiento respecto al acceso, toda institución otorga una dirección que determina el caminar del personal que labora, implica que el trato a los estudiantes debe ser el mejor, pues esto no puede limitarse a lo que realicen los docentes al impartir sus clases, en el antecedente de Surdez et. al, no se hace referencia a la organización de los educandos, es importante que estos tengan la oportunidad de gestionar sus necesidades por medio de encuentros donde conozcan el sentir de sus compañeros, lo cual permite a la población sentirse escuchado y acompañado ante cualquier dificultad que presente, el estudio realizado contempla esta situación en la dimensión investigada de acceso.

Según lo descrito para la finalidad específica que fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el programa, y se obtuvo una relación

positiva moderada. El nivel hallado de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Los resultados muestran similitudes con lo investigado por Patrón (2021) en los resultados generales donde ambas investigaciones alcanzan la satisfacción del estudiante; sin embargo, en lo específico la investigación de Patrón no contempla una dimensión similar al programa que sí se hizo en esta investigación, pudiendo afirmar que los estudiantes de la investigación del antecedente mencionado no manifestaron su satisfacción sobre la programación que brinda dicha casa de estudios, Jason et. al (2020) establecieron que la calidad de servicio es necesario cumplir con la entrega según lo acordado, medir la satisfacción del programa de estudio permite conocer si la institución está cumpliendo con aquello que se ha comprometido como es en el caso de la presente investigación donde los estudiantes establecieron un nivel de 63,3% de satisfacción con el programa de estudios que reciben por parte de la organización. Este hallazgo determina el conocimiento por parte de los estudiantes del programa que se ejecuta, también demuestra que hay pocos estudiantes que no están conformes 5,6% lo que invita a la institución objeto de estudio a seguir mejorando en la difusión del su programa y el cumplimiento adecuado de la misma. Tener conocimiento oportuno de todas las actividades a realizarse en la casa de estudios permite una mejor organización, a lo cual el educando sabe que podrá enfrentar de una mejor forma cualquier actividad que se genera, además tener talleres flexibles ayuda a mejorar aspectos que van por el ámbito personal.

Según lo descrito para el objetivo propio que fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con el entendimiento, y se obtuvo una relación positiva. Se evidenció el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Uno de los hallazgos importantes de la investigación científica de (Matsumoto, 2014) indica que las empresas deben otorgar una atención individualizada a sus clientes si bien la gran mayoría 78,9% de los estudiantes presenta un grado de bienestar en el nivel alto; todavía existe un 1,1% que considera no ser atendido adecuadamente en los servicios de enfermería y la

orientación tutorial. Este hallazgo no concuerda con lo reportado por Peralta, (2018) quien no encontró la satisfacción deseada en dimensiones similares al entendimiento de este estudio, por tanto, rechazó su hipótesis aceptando su hipótesis nula. Por lo cual, el presente estudio nos muestra que los estudiantes consideran que el servicio de seguimiento tutorial y enfermería tienen buena calidad, son óptimos la calidad del servicio educativo implica aspectos de atención al estudiante como un acompañamiento en la labor tutorial, una atención personalizada, apoyo en las situaciones de malestar de la salud, estos lo reflejarán en su sentir, por tal es necesario el desarrollo adecuado de la dimensión entendimiento si se quiere tener una buena calidad de servicio. Ahora que se afronta nuevamente una situación de atención en la presencialidad es necesario un acompañamiento adecuado para que los estudiantes salgan del anonimato de la virtualidad donde muchos se encuentran actualmente, el estudio profundiza en esta situación evidenciando que los estudiantes se sienten atendidos, y como los usuarios son personas todas están relacionados con sus emociones, al sentirse atendidos y guiados por un tutor o en casos de salud por una enfermería una alcanza la confianza y placer de estar en un lugar donde no eres un número sino una persona.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se logró establecer una relación significativa ($Rho = 0,645$; sig. 0.000) entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to de secundaria del Callao, 2022, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes de la materia en estudio consideran que existe una alta calidad de servicio al sentirse satisfechos con ella.
- Segunda:** Se estableció la relación significativa ($Rho = 0,641$; sig. 0.000) entre la calidad de servicio y aspectos académicos, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes están satisfechos con el nivel académico que les proporciona el profesorado en la organización educativa en materia de estudio.
- Tercera:** Se precisó la relación significativa ($Rho = 0,606$; sig. 0.000) entre la calidad de servicio y aspectos no académicos, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes están complacidos con la atención que reciben por parte del personal administrativos y colaboradores en general.
- Cuarta:** Se señaló la relación significativa ($Rho = 0,518$; sig. 0.000) entre la calidad de servicio y reputación, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes se encuentran satisfechos con la infraestructura, equipamiento de la institución educativa.
- Quinta:** Se logró precisar la relación significativa ($Rho = 0,506$; sig. 0.000) entre la calidad de servicio y acceso, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes se encuentran satisfechos con el buen trato del personal educativo y las oportunidades de organización estudiantil.
- Sexta:** Se estableció la relación significativa ($Rho = 0,418$; sig. 0.000) entre la Calidad de servicio y Programa, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los

estudiantes satisfechos con la programación educativa y su respectivo cumplimiento.

Séptima: Se precisó la relación significativa ($Rho = 0,536$; sig. 0.000) entre la Calidad de servicio y Entendimiento, en tal sentido se rechazó la hipótesis nula. Lo expuesto anteriormente permite concluir que los estudiantes satisfechos con la atención que reciben por parte de los tutores y el apoyo de enfermería de la organización en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la persona encargada de la dirección del centro de estudios se recomienda tener un constante análisis de la situación coyuntural que se vive para sostener e incrementar el servicio de calidad que otorga la institución, capacitándose en aspectos del retorno a clases después del confinamiento y calidad de servicio.
- Segunda:** A los administrativos que conforman la institución educativa, deben capacitarse en las nuevas exigencias educativas y percepciones de los estudiantes respecto a su satisfacción académica. Para que puedan dar atención oportuna y eficaz a cualquier situación que se presente.
- Tercera:** A los estudiantes participar en charlas sobre calidad de servicio para que puedan desarrollar más la conciencia sobre las exigencias que en la calidad de servicio educativo que deben recibir, para poder expresarlas oportunamente a las instancias que correspondan.

Referencias

- Agrazal, J., & Ortega, B. (Setiembre de 2018). *Enfermería universitaria*. Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000300265&lang=es
- Álvarez, J., González, E., Del Río, M., & Durán, A. (16 de Octubre de 2019). *National Library of Medicine*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843569/>
- Alvarez, R. (6 de Agosto de 2021). *Revistas de investigación UNMSM*. Industrial data: <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Amaral, A., Bornia, A., & Dalton, A. (Setiembre de 2021). *Scielo Brasil*. <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/7VdPH97HrNSm4sRsYvXJw3s/?lang=pt>
- Atencio, E., & Gonzáles, B. (abril de 2007). *Revista de ciencias sociales*. Universidad del Zulia: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Atencio, M. (2018). *Repositorio UNSA*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Blanco, M., Blanco, E., & Vila, B. (Mayo de 2022). *Revista San Gregorio*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000100001&lang=es
- Bozzeta, L., & Mayleen, R. (2018). *Repositorio UNAC*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2758?show=full>
- Cárdenas, J. (2018). *Programa de posgrado en Desarrollo sostenible y desigualdades sociales en la región andina*. https://refubium.fub-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cresell, J. (2009). *Research Design*. Qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches:

- https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Diallio, G. (5 de Junio de 2020). *unicef para cada infancia*.
<https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-falta-de-igualdad-en-el-acceso-la-educaci%C3%B3n-distancia-en-el-contexto-de-la>
- Díaz, J., & Sánchez, J. (Setiembre de 2020). *RCCD*.
<https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/263/290>
- Enguo, C., Jinzhi, J., Yanjun, D., & Peng, H. (10 de Enero de 2022). *Frontiers*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.783116/full>
- Espinoza, D. (Junio de 2019). *Science direct*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300380>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (18 de Agosto de 2020). *La entrevista y encuesta*.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (5 de Octubre de 2006). *Redalyc*.
Revista clínica de Medicina de familia:
<https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Hanaysha, J., Hilman, H., & Warokka, A. (7 de abril de 2011). *IBIMA Publishing*.
Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes en las instituciones de educación superior: las dimensiones competitivas de la competitividad de las universidades de Malasia:
<https://ibimapublishing.com/articles/JSAR/2011/855931/>
- Hartono, L., & Tjahjadi, B. (2019). *OP Conference Series: Materials Science and Engineering*.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/703/1/012027/pdf>
- Harvey, L. (31 de Marzo de 2022). *Quality in Higher Education*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13538322.2022.2050477>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Métodos de comunicación sociales*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoong, W., & Chapman, Y. (1 de Junio de 2022). *Springer Link*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Irfan, M., Mohammad, F., & Noor, U. (2016). *International Journal of Business and Management*. <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/58665>
- Jason, M., Elg, M., & Gremyr, I. (15 de Noviembre de 2020). *Taylor & Francis online*. Gestión de calidad total y excelencia empresarial: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1844564>
- Kamga, B., Dort, D., & Ningay, P. (10 de Enero de 2022). *Revista de la Economía del Conocimiento*. Springer link: <https://link.springer.com/article/10.1007/s13132-021-00869-9>
- Krymets, L., Saienko, O., Biliakovska, O., Zakharov, O., & Ivanova, D. (2022). *Asociación Británica de Investigación Edu*. Revista de Educació: <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/rev3.3322>
- Lilja, J., Lagrosen, Y., & Bergquist, B. (29 de Diciembre de 2020). *Taylor&Francis Online*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1863778>
- Lojan, J., Pareja, V., Suarez, P., & Rubio, F. (Setiembre de 2020). *Repositorio PUCP*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17583/Calidad%20en%20el%20Servicio%20al%20Cliente%20en%20el%20Sector%20Educati%20c3%b3n-ESAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, G., Flisser, A., Castro, M., & Plett, T. (2022). *BMC*. Educación médica BMC: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-020-02357-1>
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). *Revista Perspectivas*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-

37332014000200005#:~:text=La%20calidad%20en%20el%20servicio%20se%20define%20como%20el%20resultado,que%20recibe%20de%20la%20 empresa.

Molina, G., & Mayra, V. (junio de 2018). *Repositorio UÍDE*.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3778/11/Propuesta%20de%20un%20modelo%20para%20analizar%20y%20medir%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20servicio%20en%20los%20programas%20de%20cuarto%20nivel.pdf>

Muro, L. (2018). *Revista del instituto general de higiene*.
https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52

Nicomedes, E. (2018). <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Nobario, M. (2018). *Repositorio upch*. Universidad Peruana Cayetano Heredia:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Scielo*.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Patrón, R. (30 de octubre de 2021). *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/870/3157>

Pecina, R. (junio de 2019). *CTES*.
<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693/812>

Penning, J., & Knies, E. (3 de Enero de 2022). *SAGE journals*.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0734371X211065348>

Peralta, E. (29 de Enero de 2018).
<http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3095/1/TESIS%20ENRIQUE%20PERALTA%20MAZARIEGO.pdf>

- Pinedo, E. (2017). *Repositorio UCV*. Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posso, R., & Lorenzo, E. (Diciembre de 2020). *Revista educare*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23885/1/20%20POSSO%20OVALIDEZ%20Y%20CONFIABILIDAD.pdf>
- Pranav, P. (Setiembre de 2004). *Global Wisdom Research Publications*.
<http://irjbm.org/irjbm2013/Sep2014/Paper1.pdf>
- Quispe, L. (agosto de 2019). *repositorio upeu*. Universidad peruana Unión:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2062/Luz_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reguant, M., Vilá, R., & Torrado, M. (04 de Julio de 2018). *REIRE*.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Revees, C., & Bednar, D. (Julio de 1994). *DEFINING QUALITY: ALTERNATIVES AND IMPLICATIONS*. <https://doi.org/10.2307/258934>
- Sotirios, Z., Zahid, H., Mubarak, A., & Shafiq, U. (11 de Marzo de 2022). *Frontiers*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (22 de febrero de 2018). *Educación y educadores*. Universidad de La Sabana:
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez, R. (Junio de 2020). *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Scielo Perú:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162020000100009&lang=es
- Texeira, J., Justino, M., Godinho, M., Ribeiro, P., & Trindade, A. (14 de Abril de 2022). *Frontiers in Psychology*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.869638/full>

- Theresia, L., & Bangun, R. (2017). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012059/pdf>
- Thygesen, H., Gramstad, A., Åsli, L., Stigen, L., A, T., Magne, T. C., & Bonsaksen, T. (2022). *Revista irlandesa de terapia ocupacional*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOT-10-2019-0015/full/html>
- Velásquez, J., Neira, D., Borrero, T., & Parody, A. (Marzo de 2022). *Revista Internacional de Desarrollo Educativo*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738059321001942>
- Việt, V. (Marzo de 2021). *ABAC Journal*. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/5300/2952>
- Villasis, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (Diciembre de 2018). *Revista alergia México*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci_arttext
- Wiegold, M. (24 de Marzo de 2021). *Unicef para cada infancia*. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/114-millones-de-estudiantes-ausentes-de-las-aulas-de-am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe>
- Wigodski, J. (3 de Noviembre de 2003). *Revista Biomédica Revisada Por Pares*. What is SERVQUAL?: <http://doi.org/10.5867/medwave.2003.10.2763>
- Wilcox, G., & Nordstokke, D. (21 de abril de 2019). *Canadian Journal of Higher Education*. Predictors of Life Satisfaction, Academic Self-Efficacy, and Performance of College Students in the First Year: <https://doi.org/10.47678/cjhe.v49i1.188230>
- Zambrano, J., Loachamin, M., Pilco, M., & Pilco, W. (Agosto de 2019). *Revista ciencia UNEMI*. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661249004/582661249004.pdf>

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (abril de 1988). *American Marketing Association*. SAGE:

<http://journals.mountaintopuniversity.edu.ng/English%20Language/Communication%20and%20Control%20Processes%20in%20the%20Delivery%20of%20Service%20Quality.pdf>

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (Abril de 1996). *JSTOR*. Sage Publications: <https://www.jstor.org/stable/1251929>

Anexo 1: Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad de servicio	La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización (Izquierdo, 2021).	La variable calidad de servicio fue medida con un cuestionario de escala ordinal de 21 ítems que contempla un puntaje mínimo de 21 puntos y máximo de 105.	Fiabilidad	Cumple sus promesas Cumple con el servicio	1-2 3-4	Ordinal, tipo Likert cuyos niveles de respuestas fueron Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.	Alto 79-105 Medio 50-78 Bajo 21-49
			Sensibilidad	Disposición de ayuda Prontitud de ayuda	5-6 7-8		
			Seguridad	Capacidad de servicio Atención apropiada	9-10 11-12		
			Empatía	Servicio personalizado	13-17		
			Tangibilidad	Infraestructura	18-19		

				Imagen del personal.	20-21		
Satisfacción del estudiante	Es el nivel de estado de ánimo que tiene el estudiante respecto a su institución respecto a su percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Álvarez et. al, 2019).	La variable satisfacción del estudiante fue medida con un cuestionario de escala ordinal de 34 ítems que contempla un puntaje mínimo de 34 puntos y máximo de 170.	Aspectos académicos	Disposición del profesorado Capacidad del profesor	1-5 6-9	Ordinal, tipo Likert cuyos niveles de respuestas fueron Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.	Alto 126-170 Medio 80-125 Bajo 34-79
			Aspectos no académicos	Disposición de atención Responsabilidad en la atención Adecuada comunicación administrativa	10-13 14-15 16-19		
			Reputación	Infraestructura Ubicación y distribución	20-22 23-24		
			Acceso	Fomento del respeto Fomento de la organización estudiantil y sugerencias	25-27 28-30		
			Programas	Programa de estudio	31-32		
			Entendimiento	Servicio de apoyo al estudiante	33-34		

Referencias

Álvarez, J., González, E., Del Río, M., & Durán, A. (16 de Octubre de 2019). *National Library of Medicine*.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843569/>

Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. Revista científica Horizonte empresarial:

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2>

Anexo 2: Instrumentos de medición



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre calidad de servicio

Instrucciones:

Querido estudiante, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la Calidad de servicio y Satisfacción del estudiante. Se agradece marcar con un aspa "X" en el cuadro que corresponda según su percepción. Esta encuesta tiene carácter de anónimo y su procedimiento será reservado, por lo que se solicita la sinceridad en las respuestas:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
1	Cuando la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.					
2	Cuando el estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en resolverlo.					
3	La institución educativa desempeña bien el servicio desde la primera vez.					
4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD					
5	Los empleados de la institución educativa nunca están demasiados ocupados para ayudar.					
6	Los empleados de la institución educativa están dispuestos en ayudar.					
7	La institución educativa mantiene informado a los estudiantes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
8	Los empleados de la institución educativa dan un servicio rápido.					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
9	Los empleados de la institución educativa tienen conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes.					
10	El comportamiento de los empleados infunde confianza en Ud.					
11	Los empleados de la institución educativa son corteses de manera constante.					
12	Sientes seguridad en las actividades propuestas por la institución educativa.					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
13	La institución educativa otorga atención individualizada a los clientes.					
14	La institución educativa tiene empleados que dan atención personal, a cada uno de los estudiantes.					
15	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses del estudiante.					
16	Los empleados de la institución educativa entienden las necesidades específicas del estudiante.					
17	El horario de atención de la institución educativa es conveniente para sus clientes.					
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD					
18	La institución educativa tiene equipos de aspecto moderno.					
19	Las instalaciones físicas de la institución educativa son atractivas.					
20	Los empleados de la institución educativa se observan limpios.					
21	Los materiales asociados con el servicio de la institución educativa son visualmente atractivos.					
		1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE					
	DIMENSIÓN 1: ASPECTOS ACADÉMICOS					
1	En mi centro de estudios los profesores me ayudan de manera cuidadosa y respetuosa.					
2	En mi centro de estudios los profesores nunca se niegan a darme soporte y ayuda.					
3	En mi centro de estudios cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.					
4	En mi centro de estudios los profesores tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.					
5	En mi centro de estudios los profesores tienen una buena comunicación en clase.					
6	En mi centro de estudios los profesores se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los syllabus de los cursos.					

7	En mi centro de estudios los profesores proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.					
8	En mi centro de estudios el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores es suficiente y adecuado.					
9	En mi centro de estudios los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional)					
	DIMENSIÓN 2: ASPECTOS NO ACADÉMICOS					
10	En mi centro de estudios cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.					
11	En mi centro de estudios el personal administrativo brinda una atención personalizada.					
12	En mi centro de estudios las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.					
13	El personal administrativo de mi centro de estudios nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.					
14	Cuando el personal administrativo promete en realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.					
15	En mi centro de estudios el horario de atención del personal administrativo son adecuados.					
16	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.					
17	El personal administrativo se comunica de manera adecuado con los alumnos.					
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.					
19	Me siento seguro en mi relación con la institución.					
	DIMENSIÓN 3: REPUTACIÓN					
20	Mi centro de estudios tiene una imagen profesional.					
21	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el inmobiliario son adecuados y necesarios.					
22	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.					
23	En mi centro de estudios la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.					
24	La ubicación de mi centro de estudios es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.					
	DIMENSIÓN 4: ACCESO					
25	En mi centro de estudios los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.					
26	En mi centro de estudios los estudiantes tienen libertad de expresión.					
27	El personal administrativo de mi centro de estudios respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.					
28	En mi centro de estudios es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.					
29	Mi centro de estudios fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.					
30	Mi centro de estudios valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.					
	DIMENSIÓN 5: PROGRAMA					
31	Mi centro de estudios brinda un adecuado programa de estudios.					
32	Mi centro de estudios brinda talleres flexibles.					
	DIMENSIÓN 6: ENTENDIMIENTO					
33	Mi centro de estudios provee de un excelente servicio de acompañamiento y tutoría al estudiante.					

34	Los servicios de atención médica en mi centro de estudios son adecuados y necesarios.					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 3: Juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL CALLAO** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
EDSON JACINTO VENTURA EÑEJO

D.N.I 41375168

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: Calidad de servicio

(Matsumoto, 2014) establece que la calidad de servicio es el resultado de un proceso donde el consumidor compara lo que espera del servicio con lo que percibe de él. Es decir, la organización produce un bien o servicio que el consumidor desea y se medirá su calidad mediante la diferencia entre lo que el consumidor desea del bien o servicio y lo que recibe de la organización. Si la empresa tiene conocimiento del bien o servicio que desea el consumidor logrará crear valor, por ende, se crearán bienes y servicios de calidad.

DIMENSIÓN 1: Fiabilidad

Es la habilidad para cumplir con el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa.

DIMENSION 2: Sensibilidad

Disposición y voluntad para ayudar a los clientes en la prestación del servicio. Es una atención con prontitud para tratar las solicitudes, respondes los cuestionamientos, quejas de los clientes y solucionar problemas.

DIMENSION 3: Seguridad

Conocimiento y atención de los empleados, demuestra habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

DIMENSIÓN 4: Empatía

Atención individualizada que ofrece las empresas a sus clientes.

DIMENSIÓN 5: Tangibilidad

Es la apariencia de las instalaciones físicas, infraestructura, equipos, personal y materiales de comunicación.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Fuente: Elaboración propia.

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	Instrumento
FIABILIDAD	1.1. CUMPLE SUS PROMESAS	1	Cuando la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.	Cuestionario con escala Índices Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	Cuando el estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en resolverlo.	
	1.2. CUMPLE CON EL SERVICIO	3	La institución educativa desempeña bien el servicio desde la primera vez.	
		4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	
SENSIBILIDAD	2.1. DISPOSICIÓN DE AYUDA	5	Los empleados de la institución educativa nunca están demasiados ocupados para ayudar.	
		6	Los empleados de la institución educativa están dispuestos en ayudar.	
	2.2. PRONTITUD DE AYUDA	7	La institución educativa mantiene informado a los estudiantes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	
		8	Los empleados de la institución educativa dan un servicio rápido.	
SEGURIDAD	3.1. CAPACIDAD DE SERVICIO	9	Los empleados de la institución educativa tienen conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes.	
		10	El comportamiento de los empleados infunde confianza en Ud.	
	3.2. ATENCIÓN APROPIADA	11	Los empleados de la institución educativa son corteses de manera constante.	
		12	Sientes seguridad en las actividades propuestas por la institución educativa.	
EMPATÍA	4.1. SERVICIO PERSONALIZADO	13	La institución educativa otorga atención individualizada a los clientes.	
		14	La institución educativa tiene empleados que dan atención personal, a cada uno de los estudiantes.	
		15	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses del estudiante.	
		16	Los empleados de la institución educativa entienden las necesidades específicas del estudiante.	
		17	El horario de atención de la institución educativa es conveniente para sus clientes.	
TANGIBILIDAD	5.1. INFRAESTRUCTURA	18	La institución educativa tiene equipos de aspecto moderno.	
		19	Las instalaciones físicas de la institución educativa son atractivas.	
	5.2. IMAGEN DEL PERSONAL	20	Los empleados de la institución educativa se observan limpios.	
		21	Los materiales asociados con el servicio de la institución educativa son visualmente atractivos.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítem	Fidelidad ¹		Coherencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Cuando la institución educativa promete hacer algo en corto tiempo lo cumple	X		X		X		
2	Cuando el estudiante tiene un problema, la institución educativa responde en un tiempo menor al esperado	X		X		X		
3	La institución educativa desempeña bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento en que primero fueron	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD								
5	Los empleados de la institución educativa nunca están demasiado ocupados para ayudar	X		X		X		
6	Los empleados de la institución educativa están dispuestos a ayudar	X		X		X		
7	La institución educativa mantiene informado a los estudiantes con respecto a cuando se ofrece el servicio	X		X		X		
8	Los empleados de la institución educativa dan un servicio rápido	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
9	Los empleados de la institución educativa tienen conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes	X		X		X		
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en Ud	X		X		X		
11	Los empleados de la institución educativa son conscientes de manejarlo con calma	X		X		X		
12	Siento seguridad en las actividades promovidas por la institución educativa	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
13	La institución educativa ofrece servicios individualizados a los clientes	X		X		X		
14	La institución educativa tiene empleados que dan atención personal a cada uno de sus estudiantes	X		X		X		
15	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses del estudiante	X		X		X		
16	Los empleados de la institución educativa entienden las necesidades específicas del estudiante	X		X		X		
17	El horario de atención de la institución educativa es conveniente para los clientes	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD								
18	La institución educativa tiene equipos de aspecto moderno	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas de la institución educativa son atractivas	X		X		X		
20	Los empleados de la institución educativa se observan limpios	X		X		X		
21	Los materiales asociados con el servicio de la institución educativa son visualmente atractivos	X		X		X		

Observaciones (prestar al hay suficiencia): _____

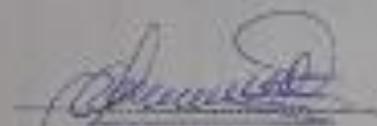
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HIMARIECI VILLACORCA, ANGELICA DNI: 80557860

Especialidad del validador: INGENIERO EN SISTEMAS - RAGSAP ONCO: 0000-0003-0192-3694

Particular: Se ha reconocido el trabajo antes formulado.
Suficiencia: Se ha cumplido para reconocer al componente o elemento específico del contrato.
Calidad: Se reconoce el artículo específico o mandato de ley en donde aplica el título.

Nota: Suficiencia se da suficiencia cuando se ha planteado un elemento para decir si cumple.



Firma del Experto validador

Especialidad

Ingeniero en Sistemas - Ragsap

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Fidelidad ¹		Elevación ²		Claridad ³		Suplementos
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Cuando la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	x		x		x		
2	Cuando el estudiante tiene un problema, la institución educativa responde en un tiempo razonable en el momento	x		x		x		
3	La institución educativa desempeña bien el servicio desde la primera vez	x		x		x		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD								
5	Los empleados de la institución educativa tienen un trato amable y respetuoso para el estudiante	x		x		x		
6	Los empleados de la institución educativa están dispuestos al servicio	x		x		x		
7	La institución educativa mantiene informado a los estudiantes con respecto a cuándo se proveerán los servicios	x		x		x		
8	Los empleados de la institución educativa dan un servicio rápido	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
9	Los empleados de la institución educativa tienen conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes	x		x		x		
10	El comportamiento de los empleados inspira confianza en Ud.	x		x		x		
11	Los empleados de la institución educativa son corteses de manera consistente	x		x		x		
12	Siente seguridad en las actividades propuestas por la institución educativa	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
13	La institución educativa ofrece atención individualizada a los clientes	x		x		x		
14	La institución educativa tiene empleados que dan atención personal, a cada uno de los estudiantes	x		x		x		
15	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses del estudiante	x		x		x		
16	Los empleados de la institución educativa entienden las necesidades específicas del estudiante	x		x		x		
17	El horario de atención de la institución educativa es conveniente para los clientes	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD								
18	La institución educativa tiene equipos de apoyo moderno	x		x		x		
19	Las instalaciones físicas de la institución educativa son atractivas	x		x		x		
20	Los empleados de la institución educativa se observan limpios	x		x		x		
21	Los materiales asociados con el servicio de la institución educativa son visiblemente atractivos	x		x		x		

Observaciones (preclarar si hay suficiencia)

• Opción de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Quijano Loaysa, Miriam DNI: 10053016

Especialidad del validador: Docente universitaria ONIC: 0002-1001-9533-4003

*Fidelidad: El firmante responde al contenido técnico formulado.

*Relevancia: El texto es aplicable para interpretar el cumplimiento o incumplimiento específico del contrato.

*Claridad: La redacción es clara y precisa, evitando el uso de términos ambiguos y dudosos.

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los datos presentados son suficientes para medir la diferencia.

Miguel

Firma del Experto validador

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.	X		X		X		
2	Cuando el estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	La institución educativa desempeña bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los empleados de la institución educativa nunca están demasiados ocupados para ayudar.	X		X		X		
6	Los empleados de la institución educativa están dispuestos en ayudar.	X		X		X		
7	La institución educativa mantiene informado a los estudiantes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	X		X		X		
8	Los empleados de la institución educativa dan un servicio rápido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los empleados de la institución educativa tienen conocimiento para responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
10	El comportamiento de los empleados infunde confianza en Ud.	X		X		X		
11	Los empleados de la institución educativa son corteses de manera constante.	X		X		X		
12	Sientes seguridad en las actividades propuestas por la institución educativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución educativa otorga atención individualizada a los clientes.	X		X		X		
14	La institución educativa tiene empleados que dan atención personal, a cada uno de los estudiantes.	X		X		X		
15	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses del estudiante.	X		X		X		
16	Los empleados de la institución educativa entienden las necesidades específicas del estudiante.	X		X		X		
17	El horario de atención de la institución educativa es conveniente para sus clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La institución educativa tiene equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
19	Las instalaciones físicas de la institución educativa son atractivas.	X		X		X		
20	Los empleados de la institución educativa se observan limpios.	X		X		X		
21	Los materiales asociados con el servicio de la institución educativa son visualmente atractivos.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Roberto Santiago Bellido García**

DNI: 08883139

Especialidad del validador: **Metodología de Investigación Científica**

ORCID: 0000-0002-1417-3477

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador
Especialidad Docencia Universitaria

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: Satisfacción del estudiante

Es el nivel de estado de ánimo que tiene el estudiante respecto a su institución respecto a su percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. (Yaya, 2018)

DIMENSIÓN 1: Aspectos Académicos

Elementos por los que la plana docente es completamente responsable.

DIMENSION 2: Aspectos No Académicos

Elementos que son esenciales para permitir que el estudiante cumpla con sus requisitos de estudio. Se refiere a las tareas realizadas por el personal administrativo.

DIMENSION 3: Reputación

Elementos que sugieren la importancia en las instituciones de educativas de proyectar la imagen profesional.

DIMENSIÓN 4: Acceso

Elementos relacionados a la accesibilidad, facilidad de contacto, disponibilidad y conveniencia.

DIMENSIÓN 5: Programa

Elementos que evidencian la importancia de proveer programas con elevada reputación, con estructuras flexibles y planes de estudios.

DIMENSIÓN 6: Entendimiento

Elementos referidos al entendimiento específico de las necesidades de los estudiantes en términos de tutoría y salud.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

DIM	INDICADORES	Nº	ITEMS	Instrumento
ASPECTOS ACADÉMICOS	1.1. DISPOSICIÓN DEL PROFESORADO	1	En mi centro de estudios los profesores me ayudan de manera cuidadosa y respetuosa.	Cuestionario con escala Índices Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	En mi centro de estudios los profesores nunca se niegan a darme soporte y ayuda.	
		3	En mi centro de estudios cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.	
		4	En mi centro de estudios los profesores tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.	
		5	En mi centro de estudios los profesores tienen una buena comunicación en clase.	
	1.2. CAPACIDAD DEL PROFESOR	6	En mi centro de estudios los profesores se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los syllabus de los cursos.	
		7	En mi centro de estudios los profesores proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.	
		8	En mi centro de estudios el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores es suficiente y adecuado.	
		9	En mi centro de estudios los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional)	
ASPECTOS NO ACADÉMICOS	2.1. DISPOSICIÓN DE ATENCIÓN	10	En mi centro de estudios cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.	
		11	En mi centro de estudios el personal administrativo brinda una atención personalizada.	
		12	En mi centro de estudios las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.	
	2.2. RESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN	13	El personal administrativo de mi centro de estudios nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.	
		14	Cuando el personal administrativo promete en realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.	
	2.3. ADECUADA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA	15	En mi centro de estudios el horario de atención del personal administrativo son adecuados.	
		16	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.	
		17	El personal administrativo se comunica de manera adecuado con los alumnos.	
		18	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	
19		Me siento seguro en mi relación con la institución.		
REPUTACIÓN	3.1. INFRAESTRUCTURA	20	Mi centro de estudios tiene una imagen profesional.	
		21	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el inmobiliario son adecuados y necesarios.	
		22	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.	
	3.2. UBICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	23	En mi centro de estudios la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.	
24		La ubicación de mi centro de estudios es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.		
ACCESO	4.1. FOMENTO DEL RESPETO	25	En mi centro de estudios los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.	
		26	En mi centro de estudios los estudiantes tienen libertad de expresión.	
		27	El personal administrativo de mi centro de estudios respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.	

	4.2. FOMENTO DE LA ORGANIZACIÓN ESTUDIANTIL Y SUGERENCIAS	28	En mi centro de estudios es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.	
		29	Mi centro de estudios fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.	
		30	Mi centro de estudios valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.	
ENTENDIMIENTO	5.1. PROGRAMA DE ESTUDIO	31	Mi centro de estudios brinda un adecuado programa de estudios.	
		32	Mi centro de estudios brinda talleres flexibles.	
PROGRAMA	6.1. SERVICIO DE APOYO AL ESTUDIANTE	33	Mi centro de estudios provee de un excelente servicio de acompañamiento y tutoría al estudiante.	
		34	Los servicios de atención médica en mi centro de estudios son adecuados y necesarios.	

Fuente: Elaboración propia.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS ACADÉMICOS								
1	En mi centro de estudios los profesores me ayudan de manera cuidadosa y respetuosa.	X		X		X		
2	En mi centro de estudios los profesores nunca se niegan a darme soporte y ayuda.	X		X		X		
3	En mi centro de estudios cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.	X		X		X		
4	En mi centro de estudios los profesores tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.	X		X		X		
5	En mi centro de estudios los profesores tienen una buena comunicación en clase.	X		X		X		
6	En mi centro de estudios los profesores se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los syllabus de los cursos.	X		X		X		
7	En mi centro de estudios los profesores proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.	X		X		X		
8	En mi centro de estudios el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores es suficiente y adecuado.	X		X		X		
9	En mi centro de estudios los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASPECTOS NO ACADÉMICOS								
10	En mi centro de estudios cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.	X		X		X		
11	En mi centro de estudios el personal administrativo brinda una atención personalizada.	X		X		X		
12	En mi centro de estudios las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.	X		X		X		
13	El personal administrativo de mi centro de estudios nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.	X		X		X		
14	Cuando el personal administrativo promete realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.	X		X		X		
15	En mi centro de estudios el horario de atención del personal administrativo son adecuados.	X		X		X		
16	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.	X		X		X		
17	El personal administrativo se comunica de manera adecuada con los alumnos.	X		X		X		
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	X		X		X		
19	Me siento seguro en mi relación con la institución.	X						
DIMENSIÓN 3: REPUTACIÓN								
20	Mi centro de estudios tiene una imagen profesional.	X		X		X		
21	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el mobiliario son adecuados y necesarios.	X		X		X		
22	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.	X		X		X		
23	En mi centro de estudios la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.	X		X		X		
24	La ubicación de mi centro de estudios es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 4: ACCESO								
25	En mi centro de estudios los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.	X		X		X		
26	En mi centro de estudios los estudiantes tienen libertad de expresión.	X		X		X		
27	El personal administrativo de mi centro de estudios respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.	X		X		X		
28	En mi centro de estudios es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.	X		X		X		
29	Mi centro de estudios fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.	X		X		X		
30	Mi centro de estudios valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: PROGRAMA								
31	Mi centro de estudios brinda un adecuado programa de estudios.	X		X		X		
32	Mi centro de estudios brinda talleres flexibles.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: ENTENDIMIENTO								
33	Mi centro de estudios provee de un excelente servicio de acompañamiento y tutoría al estudiante.	X		X		X		
34	Los servicios de atención médica en mi centro de estudios son adecuados y necesarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

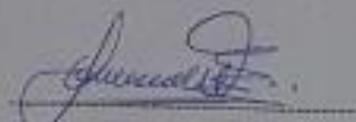
✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MANCHEGO VILLARREAL, DORELUG DNI: 80357810

Especialidad del validador: DOCENTE UNIVERSITARIO - POSGRUADO ORCID: 0000-0003-0192-3694

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

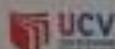
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando es ítem pasador con suficiencia para medir la dimensión.



Firma del Experto validador

Especialidad

Docente Universitario Posgrado.



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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS ACADÉMICOS								
1	En mi centro de estudios los profesores me ayudan de manera cuidadosa y respetuosa.	X		X		X		
2	En mi centro de estudios los profesores nunca se niegan a darme soporte y ayuda.	X		X		X		
3	En mi centro de estudios cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.	X		X		X		
4	En mi centro de estudios los profesores tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.	X		X		X		
5	En mi centro de estudios los profesores tienen una buena comunicación en clase.	X		X		X		
6	En mi centro de estudios los profesores se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los sílabos de los cursos.	X		X		X		
7	En mi centro de estudios los profesores proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.	X		X		X		
8	En mi centro de estudios el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores es suficiente y adecuado.	X		X		X		
9	En mi centro de estudios los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASPECTOS NO ACADÉMICOS								
10	En mi centro de estudios cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.	X		X		X		
11	En mi centro de estudios el personal administrativo brinda una atención personalizada.	X		X		X		
12	En mi centro de estudios las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.	X		X		X		
13	El personal administrativo de mi centro de estudios nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.	X		X		X		
14	Cuando el personal administrativo promete en realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.	X		X		X		
15	En mi centro de estudios el horario de atención del personal administrativo son adecuados.	X		X		X		
16	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.	X		X		X		
17	El personal administrativo se comunica de manera adecuada con los alumnos.	X		X		X		
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	X		X		X		
19	Me siento seguro en mi relación con la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REPUTACIÓN								
20	Mi centro de estudios tiene una imagen profesional.	X		X		X		
21	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el mobiliario son adecuados y necesarios.	X		X		X		
22	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.	X		X		X		
23	En mi centro de estudios la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.	X		X		X		
24	La ubicación de mi centro de estudios es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: ACCESO							
23	En mi centro de estudios los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.	X		X		X		
24	En mi centro de estudios los estudiantes tienen libertad de expresión.	X		X		X		
27	El personal administrativo de mi centro de estudios respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.	X		X		X		
28	En mi centro de estudios es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.	X		X		X		
29	Mi centro de estudios fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.	X		X		X		
30	Mi centro de estudios valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: PROGRAMA	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi centro de estudios brinda un adecuado programa de estudios.	X		X		X		
32	Mi centro de estudios brinda talleres flexibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: ENTENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Mi centro de estudios provee de un excelente servicio de acompañamiento y tutoría al estudiante.	X		X		X		
34	Los servicios de atención médica en mi centro de estudios son adecuados y necesarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Quijano Loaysa, Mirian DNI: 10053016

Especialidad del validador: Docente universitaria ORCID: 0000-0001-5637-400X

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Mirian

Firma del Experto validador
Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ASPECTOS ACADÉMICOS							
1	En mi centro de estudios los profesores me ayudan de manera cuidadosa y respetuosa.	X		X		X		
2	En mi centro de estudios los profesores nunca se niegan a darme soporte y ayuda.	X		X		X		
3	En mi centro de estudios cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.	X		X		X		
4	En mi centro de estudios los profesores tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.	X		X		X		
6	En mi centro de estudios los profesores tienen una buena comunicación en clase.	X		X		X		
8	En mi centro de estudios los profesores se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los syllabus de los cursos.	X		X		X		
7	En mi centro de estudios los profesores proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.	X		X		X		
8	En mi centro de estudios el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores es suficiente y adecuado.	X		X		X		
9	En mi centro de estudios los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional)	X		X		X		
	DIMENSION 2: ASPECTOS NO ACADÉMICOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En mi centro de estudios cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.	X		X		X		
11	En mi centro de estudios el personal administrativo brinda una atención personalizada.	X		X		X		
12	En mi centro de estudios las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.	X		X		X		
13	El personal administrativo de mi centro de estudios nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.	X		X		X		
14	Cuando el personal administrativo promete en realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.	X		X		X		
15	En mi centro de estudios el horario de atención del personal administrativo son adecuados.	X		X		X		
16	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.	X		X		X		
17	El personal administrativo se comunica de manera adecuado con los alumnos.	X		X		X		
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	X		X		X		
19	Me siento seguro en mi relación con la institución.	X		X		X		
	DIMENSION 3: REPUTACION	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Mi centro de estudios tiene una imagen profesional.	X		X		X		
21	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el inmobiliario son adecuados y necesarios.	X		X		X		
22	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.	X		X		X		
23	En mi centro de estudios la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.	X		X		X		
24	La ubicación de mi centro de estudios es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.	X		X		X		
		X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 4: ACCESO							
26	En mi centro de estudios los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.	X		X		X		
26	En mi centro de estudios los estudiantes tienen libertad de expresión.	X		X		X		
27	El personal administrativo de mi centro de estudios respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.	X		X		X		
28	En mi centro de estudios es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.	X		X		X		
29	Mi centro de estudios fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.	X		X		X		
30	Mi centro de estudios valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 5: PROGRAMA	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi centro de estudios brinda un adecuado programa de estudios.	X		X		X		
32	Mi centro de estudios brinda talleres flexibles.	X		X		X		
	DIMENSION 6: ENTENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Mi centro de estudios provee de un excelente servicio de acompañamiento y tutoría al estudiante.	X		X		X		
34	Los servicios de atención médica en mi centro de estudios son adecuados y necesarios.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Roberto Santiago Bellido García**

DNI: 08883139

Especialidad del validador: **Metodología de Investigación Científica**

ORCID: 0000-0002-1417-3477

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto [teórico formulado](#).

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

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

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



Firma del Experto validador
Especialidad Docencia Universitaria

Anexo 4: Prueba de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	20	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Se evidencia el adecuado proceso de la información al no tener ningún dato excluido, para ambos instrumentos y pasar la prueba de fiabilidad.

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.889	.884	21

Se puede observar en las tablas, la confiabilidad fue hallada mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, empleando la aplicación estadística SPSS 27. Los resultados hallados fueron 0,889 determinando un buen grado de consistencia en la variable evaluación calidad de servicio, dejando constancia de que el cuestionario es fiable, por tener un resultado mayor a 0.7.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	77.60	135.095	.366	.	.888
p2	78.10	125.147	.532	.	.884
p3	78.00	127.579	.674	.	.880
p4	77.70	122.221	.817	.	.875
p5	77.95	133.208	.284	.	.891
p6	77.35	133.187	.484	.	.886
p7	77.60	126.674	.611	.	.881
p8	78.10	133.884	.357	.	.888
p9	77.75	126.934	.574	.	.882
p10	78.15	128.134	.457	.	.886
p11	77.80	134.379	.296	.	.890
p12	77.95	122.997	.695	.	.878
p13	78.20	119.747	.805	.	.874
p14	78.60	120.674	.633	.	.880
p15	78.20	116.168	.822	.	.873
p16	78.15	126.239	.561	.	.882
p17	78.10	125.674	.491	.	.885
p18	77.80	132.800	.304	.	.890
p19	77.15	134.766	.441	.	.887
p20	77.05	144.155	-.184	.	.900
p21	77.70	135.695	.282	.	.889

La tabla muestra el nivel de fiabilidad de cada uno de los ítems de la variable calidad de servicio.

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.920	.918	34

Como se evidencia en las tablas, el hallazgo de confiabilidad se dio el cálculo del Alfa de Cronbach, con el empleo estadístico SPSS 27 un programa que sirve para estos menesteres. Los resultados encontrados fueron 0,920 determinando un alto grado de consistencia para la variable satisfacción del estudiante, estableciendo de que en ambos casos los cuestionarios son fiables, por tener una consecuencia mayor a 0.7.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p01	130,35	305,292	,633	.	,916
p02	130,40	298,463	,763	.	,914
p03	130,85	298,661	,687	.	,915
p04	130,55	302,050	,731	.	,915
p05	130,40	311,095	,416	.	,919
p06	130,10	315,568	,573	.	,918
p07	131,10	312,516	,415	.	,919
p08	131,15	315,187	,359	.	,919
p09	130,15	317,713	,466	.	,918
p010	131,10	301,463	,612	.	,916
p011	131,10	307,884	,495	.	,918
p012	131,55	299,313	,598	.	,916
p013	131,00	305,684	,563	.	,917
p014	130,90	294,832	,775	.	,913
p015	130,80	307,537	,579	.	,917
p016	130,50	311,421	,504	.	,918
p017	130,30	304,116	,663	.	,916
p018	130,20	327,432	,014	.	,922
p019	130,60	308,989	,477	.	,918
p020	129,95	322,471	,341	.	,920
p021	130,30	328,011	-,023	.	,924
p022	130,15	320,766	,388	.	,919
p023	130,80	318,905	,239	.	,921
p024	130,60	327,095	,010	.	,923
p025	130,75	308,408	,533	.	,917
p026	131,15	307,924	,399	.	,919
p027	130,90	304,095	,592	.	,916
p028	131,40	310,884	,401	.	,919
p029	131,15	305,397	,622	.	,916
p030	131,45	300,261	,584	.	,916
p031	131,00	299,263	,676	.	,915
p032	131,55	313,418	,280	.	,921
p033	130,75	301,671	,734	.	,915
p034	130,10	321,042	,218	.	,921

La tabla muestra el nivel de fiabilidad de cada uno de los ítems de la variable satisfacción del estudiante.

Anexo 5: Otros - consentimiento informado



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

Consentimiento informado

Yo, _____

Identificado/a con DNI _____, domiciliado/a en _____,
con teléfono _____ y correo: _____

Certifico que he leído y comprendido a mi mayor capacidad la información, sobre la investigación docente: *“Calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022”*, que ejecuta la Universidad Cesar Vallejo a través del docente Edson Jacinto Ventura Eñejo.

Autorizo la participación de mi menor hijo en la referida investigación, así mismo, autorizo al autor de la referida investigación a divulgar cualquier información incluyendo los archivos virtuales y físicos, en texto e imágenes, durante la fecha de investigación y posterior a ella. Se me ha explicado la importancia y los alcances de la investigación para la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de 4to y 5to en una institución educativa del Callao. El investigador me ha informado, que en fecha posterior puede ser necesaria mi participación en el seguimiento de la investigación o en nueva investigación, para lo cual también otorgo mi consentimiento.

He comprendido las explicaciones que me han facilitado en lenguaje claro y sencillo y el investigador me ha permitido realizar todas las observaciones y me ha aclarado todas las dudas que le he planteado. También he comprendido que en cualquier momento y sin dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presto.

Lima, 3 de junio de 2022

Nombres y apellidos

DNI:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Director: Felipe Doroteo Petit

Presente

Asunto: **APLICACIÓN DE ENCUESTAS PARA EL DESARROLLO DE MI INVESTIGACIÓN**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que: Siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - I, B2, requiriendo me acepte realizar la aplicación de la encuesta en su institución educativa privada, dicha encuesta contribuirá en la recolección de información necesaria para poder desarrollar mi investigación, con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de la encuesta para poder aplicarla en su institución en la cual laboro y me siento muy identificada, además de considerarla mi mayor motivación y agrado poder contribuir con mi investigación a la institución.

La carta de presentación que le hacemos llegar contiene:

- Las preguntas que obtendrán las encuestas que con anterioridad fueron aprobadas por 3 expertos.
- Link de encuestas: <https://forms.gle/VB79AbmfHxz12AzD7>

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
EDSON JACINTO VENTURA EÑEJO
D.N.I. : 41375168

 
Felipe Eduardo Doroteo Petit
DIRECTOR GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BELLIDO GARCIA ROBERTO SANTIAGO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022", cuyo autor es VENTURA EÑEJO EDSON JACINTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BELLIDO GARCIA ROBERTO SANTIAGO DNI: 08883139 ORCID: 0000000214173477	Firmado electrónicamente por: RSBELLIDOG el 09- 08-2022 22:04:12

Código documento Trilce: TRI - 0402895