



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario
en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín,
Carabayllo, 2022**

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

AUTORA:

De la Cruz Salazar, Maritza Consuelo (orcid.org/0000-0002-0463-1745)

ASESOR:

Dr. Perez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis queridos padres, quienes desde el cielo me protegen, y mi querido hermano José Ydgardo, por su apoyo incondicional, por sus buenos consejos y su gran profesionalismo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su gran amor, por darme una vasta y hermosa familia, mi esposo César, mis amados hijos José Miguel y Anett, quienes son la fuerza que me impulsa a seguir cumpliendo con mis proyectos.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Correlación de Rho de Spearman	19
Tabla 2	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo	20
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo	21
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario	22
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	23
Tabla 6	Relación 1 entre calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario	24
Tabla 7	Relación 1 entre calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario	25
Tabla 8	Relación 1 entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario	26

Índice de figuras

Figura 1	Relación porcentual de la variable calidad del servicio educativo	20
Figura 2	Relación porcentual de la variable satisfacción del usuario	22

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022. Investigación tipo básica, diseño no experimental, correlacional, transversal, con muestra de 71 padres de familia. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La validez por juicio de expertos y confiabilidad mediante Alfa de Cronbach: 0,958 y 0,911 para cada variable. El resultado fue según el Rho de Spearman correlación positiva y fuerte ($r = ,658$). Se concluye que, si el servicio educativo ofrecido por la institución en estudio es de calidad, la percepción que tienen los padres de familia hacia la organización es de satisfacción plena.

Palabras claves: Calidad, servicio educativo, satisfacción del usuario, semipresencia.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of the educational service and user satisfaction in the blended learning modality at IEI 321 El Polvorín, Carabaylo, 2022. Basic type research, non-experimental, correlational, cross-sectional design, with sample of 71 parents, the sampling was non-probabilistic for convenience. Validity by expert judgment and reliability by Cronbach's Alpha: 0.958 and 0.911 for each variable. The result was positive and strong correlation according to Spearman's Rho ($r = .658$). It is concluded that, if the educational service offered by the institution under study is of quality, the perception that parents have towards the organization is of full satisfaction.

Keywords: Quality, educational service, user satisfaction, distance learning

I. INTRODUCCIÓN

La educación a nivel mundial ha sufrido cambios significativos debido a la epidemia por el cóvid-19, por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS), a mediados de julio, sugirió el cierre de centros educativos en 160 países, con lo que afectó a 220 millones de estudiantes. En tal sentido, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) propuso implementar la educación virtual, es decir, pasar de lo presencial a lo virtual, para proseguir con el servicio educativo en sus diferentes modalidades.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) evaluó esta situación como una emergencia generacional; de ahí que impulsara la campaña Salvemos Nuestro Futuro, mediante la cual se aprovechó la televisión, la radio, el internet, entre otros medios de comunicación, para prestar el servicio educativo y evitar que los estudiantes se atrasen en sus aprendizajes, y se amplíe la brecha educativa. Pero esta propuesta no estaba al alcance de los estudiantes provenientes de familias de recursos económicos precarios, toda vez que son quienes menos acceso tenían a la red de redes (internet). Como consecuencia, la modalidad semipresencial impartida por los Estados subdesarrollados no cubrió las expectativas relacionadas a la calidad educativa (ONU, 2021).

El Ministerio de Educación (Minedu) desde el 2017, en el Consejo Nacional de Educación (CNED), estableció la virtualidad de la enseñanza como uno de sus compromisos y por razones éticas; asimismo, mediante el Plan Bicentenario (2016-2021) integró las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación. No obstante, estas condiciones favorables se tornaron inaccesibles a nuestra población por la carencia de equipos tecnológicos, la poca señal de los servicios de internet y por la ineficiente capacidad de instalación de redes en las instituciones educativas públicas, mientras que las instituciones educativas privadas cuentan con mejor tecnología y mejor servicio de internet. Esto ocasionó en algunos sectores diferencias, las que se evidenciaron en las condiciones de la calidad del servicio educativo (INEI, 2018).

El Estado peruano, debido a la realidad presentada por el cóvid-19, a través del Minedu, implementó, mediante la RVM N.º 093-2020MINEDU 2020, a nivel nacional el programa “Aprendo en casa” para continuar con los aprendizajes de los estudiantes de manera virtual. Esto no satisfizo las expectativas tanto del sector rural como urbano, por el difícil acceso de forma permanente de las familias peruanas al internet y por no contar con los equipos tecnológicos necesarios, lo que amplió las brechas en educación entre los estudiantes más vulnerables respecto de los estudiantes de familias de economía más pudiente durante los dos años de impartición de clases virtuales. En consecuencia, desmejoró ostensiblemente la enseñanza-aprendizaje de calidad para los primeros.

En el ámbito local, los padres de familia cuyos niños estudian en la Institución Educativa Inicial IEI 321 El Polvorín, ubicada en el distrito de Carabayllo, 2022, evidenciaron su disconformidad por la modalidad de la educación virtual mediante videoclases; más aún, se mostraron reacios a los cambios por carecer de capacidad adquisitiva para comprar equipos informáticos, como tablet, laptop, computadora, de ahí que mayormente emplearan el teléfono móvil para que sus hijos reciban las clases impartidas virtualmente. Esta situación de precariedad se dio la mano con las limitaciones económicas del docente, lo que le imposibilitó comprar o renovar equipos de cómputo, equipos de telecomunicación, mejorar el servicio de internet y, aunado a esto, carecer de competencia en el uso de las TIC (analfabetismo tecnológico). Ello evitó que los docentes brindaran un servicio de calidad educativa a los alumnos de la institución educativa en mención.

En cuanto a la relevancia social, esta investigación busca ofrecer sustento teórico al personal directivo de la institución referente a la calidad educativa y cómo puede ser alcanzada, lo cual contribuirá con mejorar las expectativas y la percepción que tienen los usuarios y la comunidad de ella y que con el tiempo se logre su fidelización, y en base a su experiencia recomienden a otras personas.

En cuanto a la relevancia profesional, esta investigación contribuirá a ayudar a reflexionar a la directora y a los docentes sobre su labor pedagógica, es decir, cuán continuamente se encuentran capacitados para brindar una formación académica de calidad en bien de los estudiantes del nivel inicial, que sirva de punto de apoyo para futuras investigaciones.

Por lo descrito, se propuso desarrollar un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo que mida la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. Por ello, se planteó como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022? Y para relacionar las dimensiones que forman parte de los problemas específicos se plantea la siguiente cuestión: ¿cuál es la relación entre las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción de los usuarios por la modalidad semipresencial?

Teóricamente este estudio se justifica, porque se fundamenta en la teoría de la calidad total y aporta conceptos relacionados a la mejora continua de la satisfacción del usuario y la asistencia prestada. Al respecto, se tomaron los aportes de Kotler y Keller (2010), quienes ponen de relieve la expectativa que tienen los usuarios en relación con el servicio educativo que reciben. En cuanto a los aspectos prácticos, permitirá a la institución, a la directora, a los docentes y administrativos tomar decisiones con base en los resultados obtenidos. Asimismo, los hallazgos pueden ser usados para optimizar el servicio pedagógico ofrecido a nivel institucional aplicando estrategias y teorías acertadas para elevar la calidad del servicio escolar prestado.

La investigación planteó como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial. Y como objetivo específico lo siguiente: Determinar la relación entre las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la satisfacción y empatía de los usuarios en la modalidad semipresencial.

Finalmente, se establece como hipótesis general lo siguiente: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial y como hipótesis específica lo siguiente: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con las dimensiones fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, y la satisfacción de los usuarios en la modalidad semipresencial.

Es importante acotar que analizar los resultados de las herramientas aplicadas a los padres posibilita contrastar o confirmar las hipótesis planteadas, necesarias para tomar decisiones concernientes a las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario con base en la relación entre ellas.

II. MARCO TEÓRICO

Abordar esta investigación implicó remitirse a fuentes bibliográficas del exterior e interior del país de acuerdo a las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en las cuales ella se apoya. Así, a nivel del exterior, Jaraba et al. (2021) realizaron estudios en la ciudad de Simón Rodríguez de Santa Marta, Colombia, con la intención de determinar las estrategias empleadas en el proceso de formación virtual de los escolares y la integración de los padres. El estudio recurrido fue el cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental transaccional. Sus resultados señalan que se deben incorporar a los padres en el proceso educativo que la escuela propone, para complementar los aprendizajes en los niños. Ellos concluyen que es urgente aplicar acciones para integrar a los padres haciéndolos partícipes en la educación virtual implementada en el momento, para mejorar los índices académicos de dicha la jornada. De ahí que sugieran la necesidad de implementar jornadas de formación para brindarles conocimientos para el empleo básico de las herramientas tecnológicas. Esto debiera ir de la mano de tres estrategias que los involucre en el proceso: 1) constituir una institución formadora de padres mediante talleres en los que se aborden diversos temas para un proceso escolar virtual, 2) implementar guías pedagógicas que contengan actividades para que las desarrollen padres e hijos y 3) evaluar mediante la rúbrica el aprendizaje de los alumnos.

De la misma manera, Brown, et al. (2021) analizaron en Costa Rica las características sociodemográfica, psicosocial, tecnológica y el nivel de satisfacción académico. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental con diseño transversal. Sus resultados indican que la autoeficacia en cuanto a las clases virtuales y el nivel socioeconómico tiene una correlación y significación positiva con su satisfacción, y concluye que hay relación entre las variables estudiadas.

Por otro lado, se tienen los estudios de Vera (2020), quien determinó la relación de la calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en escuelas de menores en Guayaquil. La investigación empleada es cuantitativa no experimental correlacional, que tuvo por población al total de padres del colegio y

se emplearon dos cuestionarios: uno de 20 ítems y el otro de 21. Tuvo por resultado el factor Rho Spearman $r = 0,493^{**}$ y una $\text{Sig.} = 0,002 < 0,01$, y destacó una correlación del nivel medio con 32%. Concluyó que la calidad del servicio educativo si se relaciona con la satisfacción del usuario.

Otro aporte al respecto es la investigación de Montero y Cantón (2020), quienes analizaron las dimensiones y variables que coadyuvan a satisfacer a los usuarios de una institución básica. Utilizaron el método Delphi en establecimientos educativos privados para abordar la capacitación para el trabajo. Dicho método se empleó para diseñar y validar el instrumento, conformado por 22 ítems, el cual atiende a seis dimensiones: ambiente, servicio administrativo, personal docente, infraestructura, satisfacción y resultados. Aplicaron el muestreo aleatorio estratificado a 83 instituciones escolares de Xalapa Enríquez, México, y 354 usuarios. Concluyeron que, a excepción de la infraestructura, el resto de dimensiones mostraron una relación positiva con la satisfacción, es decir, se encontró un modelo satisfactorio en el que se diferenció la contribución de las dimensiones y variable de satisfacción del usuario.

A su vez, Hurtado (2018) realizó una investigación en Ecuador, que consistió en evaluar cómo se asociaba la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de una IE del nivel inicial. La investigación tuvo por objetivo establecer si hay asociación significativa entre las variables de estudio, metodología cuantitativa, investigación básica y diseño no experimental, descriptivo-correlacional. Concluyó que 1) la calidad apropiada del servicio de una institución es clave para el agrado o placer de los alumnos y sus padres; 2) las inspecciones desarrolladas en los procesos, la planificación de los recursos y bienes, entre otros factores, son importantes para evitar errores innecesarios; y 3) que los factores que inciden en las variables estudiadas son los indicadores de control de calidad de servicio, las inspecciones internas, las evaluaciones, entre otros, pues evitan incrementar el nivel de agrado del personal externo de los centros educativos.

En el contexto nacional, Amaro (2022) realizó un estudio cuyo resultado determinó la relación entre la satisfacción del escolar de una institución de educación básica regular y la calidad del servicio educativo. Su metodología fue cuantitativa, básica, diseño no experimental-correlacional y se aplicó una encuesta

a 930 alumnos, considerada muestra. El modelo empleado es el Servqual para recabar la información sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. En relación con los resultados, se empleó el Rho de Spearman y un p con un valor de 0,000, el cual es menor a 0.05. Concluyó que, entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante sí existe relación significativa. Si la calidad del servicio es mejor, mejor también será la satisfacción del estudiante y a la inversa.

Asimismo, se consultaron los estudios de Palomino et al. (2021), quienes desarrollaron una investigación en un centro educativo primario de aplicación ubicado en Huánuco, cuyo propósito es relacionar la satisfacción académica y la educación a distancia. El estudio estuvo sujeto al enfoque cuantitativo, diseño correlacional y aplicada la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de 32 ítems con escala Likert a 65 participantes. Como resultados, $\text{Chi}^2 = 0,014$ y este es $< 0,05$. Se acepta la hipótesis alternativa de la investigación y concluyen que la educación a distancia es medianamente favorable, así como también la satisfacción académica.

Al respecto, Mosquera (2021) determinó la relación satisfacción de padres y la educación virtual en un colegio de la ciudad de Trujillo. El estudio empleado, cuantitativo, no experimental con corte transversal. Se encuestó a 378 padres de familia mediante un cuestionario. Sus resultados fueron $\text{Rho} = 0,963$, correlación positiva muy alto, y un $p = 0,0000$ ($p < 0,01$). Concluyó que entre la satisfacción de los padres de familia y la educación virtual existe una relación directa y significativa.

En lo particular, Fernández y Huanacuni (2021) desarrollaron una investigación con la cual determinaron la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente aplicadas en los colegios adventistas del Perú. Lo hicieron bajo el diseño no experimental, correlacional descriptiva, transversal a 344 padres de familia considerada muestra. Adaptaron el cuestionario Servqual como instrumento. Resultados: la dimensión de empatía con mayor grado de correlación tiene una Rho de Spearman de 0,802 y con menor grado de correlación fue la dimensión tangibilidad ($r = 0,590$). Concluyeron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente virtual.

Otra investigación consultada fueron los estudios de Mosqueira (2020),

quien estudió en un colegio estatal de la ciudad de Lurín el grado de satisfacción de padres con “Aprendo en casa” como estrategia académica. La metodología que empleó es cuantitativa, tipo descriptivo, no experimental y esgrimió la técnica de encuesta, para la que empleó como instrumento un cuestionario con escala Likert de 36 ítems a una muestra de 300 personas. Sus resultados evidencian que el nivel de satisfacción es alto (67,7%) y que las dimensiones también son altas, pero en cuanto a la asociación del nivel de satisfacción con el uso de los medios tecnológicos alcanzó un resultado de nivel medio (41,7%).

Otro aporte al propósito de este trabajo es la investigación de López (2020), quien realizó estudios en la ciudad de Arequipa, que tuvo por resultado la relación significativa entre las variables calidad del servicio escolar y rendimiento de estudio de niños de 3 años en una institución rural. La investigación tiene por base en su metodología: enfoque cuantitativo, básica, diseño no experimental, corte transversal y descriptivo-correlacional. El autor obtuvo por resultado que hay un impacto positivo de parte de los padres frente al servicio educativo, que consideran que es de calidad y que los estudiantes están en un nivel educativo destacado. Concluyó que existe significancia cuando se relacionan las variables de rendimiento académico y la calidad educativa, por lo que es positivo asociar ambas variables.

Finalmente, se consultó el trabajo de Bernabé (2019), quien investigó la asociación en la gestión de atención del grado de satisfacción de los padres y el servicio educativo. Con ese propósito desarrolló una metodología con base en el enfoque cuantitativo, básico, no experimental y descriptivo correlacional. Sus resultados evidenciaron que no hay relación positiva o significativa entre la buena gestión de atención en relación con la satisfacción del servicio educativo por parte de los padres, así como de sus familiares, por lo que las instituciones educativas deben mejorar el servicio.

Estos estudios aportaron información válida para fundamentar el propósito de esta investigación en relación con las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial. Diferentes teóricos han planteado definiciones que sirven para sostener la investigación desarrollada, con lo cual se pretende generar nuevos conocimientos, así como también diseñar y presentar los instrumentales para analizar las variables presentes en el estudio, las

cuales se constituyen en referentes para otras investigaciones con temática similar a esta. Sus resultados permitirán generar alternativas de solución a la problemática planteada para su aplicación en las organizaciones escolares del sector público.

De acuerdo a la temática de estudio, teóricamente estas variables se sustentan en la teoría de la calidad total de Ishikawa (1949), pionero en desarrollar ideas como satisfacción del usuario y mejora continua. Él definió su teoría como una filosofía que parte de la revolución de la gerencia y que todo producto debe pasar por un control de la calidad antes de que llegue a manos del cliente; por consiguiente, la calidad asume la eficiencia y la eficacia como conceptos fundamentales para despertar en los usuarios la manifestación de satisfacción al atender sus necesidades o por el servicio de calidad que le es ofrecido. En este sentido, Deming (1986) propuso que las organizaciones deben observar las necesidades de los usuarios, crear constantemente productos innovadores, investigar sobre el comportamiento de los consumidores o usuarios, fomentar el liderazgo colaborativo, generar confianza para trabajar más eficientemente, originar mejoras en los procesos y capacitar constantemente al personal con el fin de mantener el círculo virtuoso de la calidad y la mejora continua. Si bien estos fundamentos se iniciaron en el campo industrial, en la actualidad son implementados en la esfera educativa, a fin de satisfacer las demandas en educación de las instituciones educativas en particular y de la sociedad en general.

Tomando como referencia los postulados de la calidad total, Palacios (1996) refirió que la cualidad otorgada al producto o servicio ofrecido desde las instituciones escolares, que, mediante la apreciación sobre él, realizan beneficiarios directos e indirectos desde los procesos de funcionamiento, producto educativo, recursos humanos, pedagógicos, y la metodología necesaria para concretar metas y objetivos educativos atendiendo a la eficacia y eficiencia para lograr resultados satisfactorios es lo que se determina como calidad del servicio educativo.

La teoría de la calidad educativa propuesta por Palacios extrapola la frase “calidad total” empleado en las empresas al sistema educativo, y lo adapta según la necesidad de las instituciones. En su modelo sobre la calidad de la educación, considera como características de calidad el producto de la educación, la satisfacción de los empleados que laboran en la institución, la satisfacción de los

estudiantes y el efecto del impacto educativo obtenido.

Se entiende como producto educativo la obtención de la educación integral materializada en el actuar positivo del estudiante, evidenciado en el logro de sus competencias. Mientras que el agrado del personal que trabaja en la organización se manifiesta por los resultados alcanzados, la seguridad básica en la profesión, la satisfacción por las condiciones materiales, la estructura del funcionamiento institucional y el prestigio profesional. Todo ello permite el ejercicio de la labor docente en un clima armónico que le brinda bienestar y placer al personal que allí labora. Por otro lado, la satisfacción expresada por los estudiantes se refiere al esmero que la institución presta a sus necesidades académicas y expectativas manifiestas. Mientras que el efecto de impacto de la educación alcanzada tiene que ver con la consecuencia de la educación impartida a los estudiantes, que se evidenciará en los diversos contextos en los que el alumno se desenvolverá: social, laboral, familiar y académico, ámbitos en los cuales interactúan a lo largo de su vida en diversas manifestaciones.

Dahlberg & Moss (2016) manifiestan que es importante diseñar la estrategia curricular para mejorar la calidad del servicio educativo. Esto posibilitará cambiar una situación negativa a una positiva que permita modificar modalidades, dimensiones y niveles para alcanzar objetivos y fines orientados a brindar un mejor servicio a la colectividad, a través de actitudes, actos, actividades y pensamientos, con el propósito de crear contextos internos en el educando y educador para optimizar mejores condiciones, satisfacción de necesidades, expectativas y solucionar los problemas de índole educativo.

Por otro lado, para el nivel inicial, “educación de calidad” no tiene definición como tal, pero son muchas las vertientes asociadas al logro positivo del aprendizaje de los infantes. Entre ellas tenemos la calidad de procesos que se basa en las rutinas que desarrollan los niños en los programas de educación inicial, en que se observa de manera cualitativa la relación docente y niño; la rutina de aprendizaje; la oferta pedagógica; la inclusión de la familia en los programas en sí y en los elementos de gestión. Otras de las variantes es la calidad estructural, que consiste en las rutinas directas de los niños en los programas, los cuales se deben observar cualitativamente (Mathers, Singler & Karemaker, 2012).

Complementando los fundamentos anteriores, se tiene a Senlle y Gutiérrez (2005) conceptualizaron la calidad del servicio educativo como la aplicación de etapas: planificación, elaboración y ejecución de planes de mejoramiento continuo de los aprendizajes en beneficio de los alumnos, lo que posibilita un clima escolar apropiado y resultados positivos para toda gestión educativa.

En relación con lo expuesto, Iglesias (2014), citado en López (2020), refiere que la atención a la eficacia y eficiencia con respecto a la calidad está centrada en impedir que se produzcan errores en el desarrollo de la producción a través de tres etapas: aseguramiento, control y gestión, que garanticen la calidad del producto, caso contrario se tomen las medidas correctivas.

Y desde la perspectiva de la valoración, Duque (2005) revisa tres directrices de constructos empleadas para valorar la calidad del servicio: satisfacción, calidad y valor. Ello posibilitará percibir o tener juicio de su impacto en los beneficiarios, consumidores o clientes del servicio o bien que brindado por una institución.

Sobre estas definiciones, servicio son los distintos momentos de atención al usuario desde el punto de vista empresarial o gestión estratégica que se dan en las instituciones a través de la interrelación de esfuerzos en base a la armonía para satisfacer las necesidades del cliente.

Horovitz (1990) manifiesta que la calidad del servicio obedece a los atributos que aspira recoger el consumidor y que residen tácitamente en la prestación o el bien logrado de acuerdo al precio, su reputación e imagen. Mientras Peel (1993) enuncia que es la acción que liga la organización al consumidor con la intención de satisfacerlo. En consonancia con esto, Lovelock (1983) reflexiona que la calidad del servicio está relacionada con las ventas y en el proceso crea relaciones con el cliente a través del factor comunicación y se planifican dos objetivos claros: la eficiente operación y la satisfacción del cliente.

Consolidando las ideas antes descritas, Thorne (2001), citado en Vera (2020), propuso que esta se puede medir en términos de excelencia, eficacia, eficiencia, transformación y pertinencia del centro escolar. Mientras tanto, Velasco (2000), citado en Amaro (2022), expresó que la calidad educativa está en función del deleite del alumno en el desarrollo de sus posibilidades personales y el

cumplimiento integral de sus necesidades.

Mientras que para Álvarez et al. (2015), la calidad del servicio educativo se concibe como una asistencia que favorece a quienes se les brinda, por lo que engloba dos conceptos primordiales: la eficiencia y la eficacia. En relación con ello, Araya (2017) argumentó que la calidad del servicio educativo es considerada en los centros escolares como un mecanismo de habilidad para compensar las insuficiencias de sus consumidores, administrativos y los docentes. Aunque no son los únicos clientes, porque también entran las empresas, las familias y la colectividad en general.

Respecto de la conceptualización de la variable calidad del servicio educativo, que definen las características que se identifican de un servicio, al cual se otorga un valor positivo o negativo, Parasuraman et al. (1988) mencionan que la referida variable está constituida por las siguientes cinco dimensiones:

Tangibilidad: Se refiere el aspecto de la infraestructura física, de los equipos, del personal y de los materiales escritos; sus indicadores: instalaciones visualmente atractivas, equipo de apariencia modernas, empleados con apariencia pulcra, y materiales atractivos.

Fiabilidad: Es la capacidad de realizar el servicio prometido con seguridad y precisión. Sus indicadores son: se preocupa por los problemas de los clientes, realiza bien el servicio, no comete errores.

Capacidad de respuesta: Es una herramienta de soporte al usuario para la ejecución rápida y útil del servicio. Sus indicadores son: cumplimiento de horario, disponibilidad y asertividad en el tiempo, cumplimiento de los trabajadores de un servicio expedito y disposición del personal para ayudar.

Seguridad: Conocimiento y cortesía del personal y su capacidad para fomentar la buena fe. Sus indicadores son: garantía, certeza, conocimientos suficientes de los empleados sobre la actividad que realizan, confianza en la empresa.

Empatía: Atender al cliente con familiaridad y cortesía, brindar atención particularizada e intuir las necesidades de los clientes. Sus indicadores son: atención (horarios convenientes para el trabajo), comprensión (se preocupan por

los usuarios), comunicación (atención individualizada brindada), cortesía (perciben las necesidades de los usuarios y los tratan con amabilidad).

La variable satisfacción del usuario, también denominada satisfacción del cliente, ha sido definida como estar colmado o completo, lo que significa que se está acorde con lo admitido (Oliver, 1997, como se citó en Moliner, 2003). Y desde la perspectiva del usuario fue conceptualizada como juicio del cliente relacionado a un beneficio o servicio, con mediación de las expectativas (Gupta y Zeithaml, 2005).

Es necesario señalar que la satisfacción sobre todo está centrada en la perspectiva del usuario o cliente. En esta línea, para Westbrook (1983) es un proceso de evaluación de una práctica de compra de servicio o producto, en el que se contrastan perspectivas del cliente con resultados logrados. Se refiere también a la respuesta del cliente ante la compra de un producto (Churchill y Surprenant, 1982), en tanto que Arancibia (2010) la valoró como el juicio que mediante evaluación se efectúa poscompra o postservicio, que incide en una reacción de afecto. En relación con los servicios, Sureshchandar et al. (2002) expresaron que la satisfacción del cliente se basa en todas sus interacciones con una organización y puede ocurrir en diversos niveles: servicio principal, satisfacción con la persona de contacto y con la organización como un todo.

Por su parte, Oliver (1999) describió la satisfacción del usuario como percepción del cliente ante el cumplimiento de sus necesidades. También se concibe como la ratificación de las perspectivas (Fornell, 1992); asimismo, fue considerada como la estimación del usuario en cuanto a si el servicio cubrió tanto las expectativas como sus necesidades, caso contrario surge la insatisfacción (Zeithaml & Bitner, 2002).

En los contextos educativos, la satisfacción es observada desde la percepción de estudiantes, padres y comunidad educativa. Desde esta perspectiva, Gento-Palacios y Vivas-García (2003), como se citó en Pérez-Pulido (2016), expresaron que la satisfacción de los estudiantes es la valoración positiva sobre sus propias experiencias en el proceso educativo del cual han sido parte. Es decir, valoran si se han cubierto sus expectativas y satisfecho sus necesidades. Asimismo, ambos autores indicaron que la satisfacción es con los docentes, con los compañeros, con las labores de los discentes, la participación de los padres,

con la comunicación, con la disciplina, con la infraestructura, con los recursos y el mantenimiento.

Dentro del entorno, padres y estudiantes se constituyen en un buen referente de la calidad y demás servicios que ofrece una institución escolar cuando están satisfechos. Esto ocurre cuando las instituciones escolares se adaptan a las necesidades requeridas por los alumnos y sus familias

Considerando las ideas de Kotler y Armstrong (2013), los estudiantes y padres estarán satisfechos si al comparar sus expectativas e intereses con los servicios educativos recibidos complacen las que inicialmente tenían. Asimismo, es importante decir que, si estas expectativas fueron satisfechas, los usuarios quedarán fidelizados y podrán ser buenos difusores de los servicios educativos recibidos.

Asimismo, la satisfacción del usuario de los servicios educativos está fuertemente asociada al discernimiento de los escolares y padres sobre el alcance de los aprendizajes, la planificación de las actividades, la calidad de los docentes, los ambientes físicos o virtuales y la atención recibida en las diferentes instancias de la organización educativa.

En cuanto a la satisfacción del cliente, Kotler (2010) la definió como las modificaciones de actitud del ser humano al diferenciar el cumplimiento de sus perspectivas con el apoyo de un beneficio o servicio logrado. En este estudio se han tomado las siguientes dimensiones sobre la satisfacción del usuario: la satisfacción del cliente, las expectativas y el rendimiento percibido, conceptualizados de la siguiente manera:

Rendimiento percibido: Valoración del cliente en torno a un servicio o producto adquirido que tiene como indicadores: percepción del cliente, es decir, interés por el beneficio del cliente, no de la organización y el resultado por el servicio, valorando la opinión de los usuarios o clientes.

Las expectativas: Es la confianza del cliente por lograr algo. Ellas se basan en tres indicadores: experiencia de compras anteriores, resultados de servicios obtenidos previamente por la organización; promesas cumplidas, atendiendo a la satisfacción o no de los usuarios en el logro de lo ofrecido y por último la atención

inmediata, analizar la opinión de los usuarios por la respuesta inmediata brindada en el cumplimiento del servicio.

Satisfacción del cliente: Son los escenarios específicos autopercebidos como consecuencia de las expectativas del cliente o consumidor.

Por consiguiente, se define a la primera variable de estudio como la prestación de enseñanza- aprendizaje que brinda una institución educativa (colegio, instituto, universidad), sea estatal o privada, conformada por docentes con vocación de servicio y formación permanente, e infraestructura confortable que atienda las actividades académicas de acuerdo a las expectativas de los usuarios.

Y la segunda variable de esta investigación definida como la complacencia que siente la persona como consecuencia de recibir un servicio de calidad que brinda una institución, sea esta educativa o empresarial.

Lo antes expuesto establece la importancia de analizar ambas variables; puesto que garantizan el éxito de una organización, por cuanto se evalúa continuamente la percepción que tienen los usuarios por el servicio ofrecido; específicamente en este estudio se ha considerado la calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo se desarrolla considerando una investigación tipo básica, porque aportará nuevos conocimientos a la problemática expuesta atendiendo a las teorías referidas a las dos variables en estudio: calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario, lo que contribuye como insumo a otras investigaciones. Hernández, et al. (2016) responde al nivel correlacional porque asocia las variables en estudio. El diseño es no experimental, las variables estudiadas no se han maniobrado, y es descriptiva porque expone y explica los hechos o hallazgos (Hernández, et al. 2014), es de corte transversal porque el acopio de datos se hace en un momento previamente establecido (Sánchez, 2018). Según sus características, se asumió el enfoque cuantitativo porque las variables son analizadas por datos cuantificables examinados estadísticamente y medibles numéricamente (Muñoz, 2017). El método de investigación aplicado es el hipotético-deductivo porque permite comprobar o refutar una hipótesis tomando en cuenta los hallazgos hechos (Sánchez, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Según Palacios (1996), la calidad del servicio educativo es aquella que se otorga al producto o servicio que ofrecen las instituciones escolares que, mediante la apreciación sobre ella, realizan beneficiarios directos e indirectos sobre los procesos de funcionamiento, producto educativo, recursos humanos, pedagógicos y la metodología para conseguir los objetivos educativos atendiendo a la eficacia y eficiencia para lograr resultados satisfactorios.

La variable se operacionalizó considerando cinco dimensiones: capacidad, seguridad, empatía, fiabilidad de respuesta, y tangibilidad en un cuestionario de 20 ítems de 5 alternativas de respuestas: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo y escala de medición ordinal.

La variable satisfacción del usuario está definida como las modificaciones de actitud del individuo al diferenciar el cumplimiento de sus perspectivas con el

beneficio de una utilidad o un servicio logrado (Kotler, 2010).

Esa variable se operacionalizó a través de tres dimensiones: expectativas, satisfacción del cliente y rendimiento percibido en un cuestionario de 20 ítems de respuestas politómicas con cinco opciones de respuesta: 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = algo satisfecho, 4 = satisfecho y 5 = muy satisfecho y escala de medición ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Fuentes (2020), la población la conforma el universo de individuos a investigar con características afines. En esta investigación, la población la constituyen 84 padres de las secciones de niños de cuatro y cinco años de la referida institución; la muestra es una parte muy pequeña de la población con iguales particularidades a la que se le aplicó el instrumento (Sánchez, 2018). Se determinó una muestra de 71 participantes para este estudio, se aplicó muestreo no probabilístico por conveniencia, aquella asumida por el autor de acuerdo a los intereses de la investigación (Fuentes, 2020).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica es el modo utilizado para obtener datos, para concretar en la práctica el diseño de la investigación (Hernández, 2014). La técnica utilizada en este estudio es la denominada encuesta, con preguntas preestablecidas para obtener información mediante un cuestionario, instrumento considerado como una sucesión de interrogantes que efectúa el entrevistador al entrevistado para obtener información de las variables (Arias, 2016). Por tanto, se diseñaron dos cuestionarios con escalas de Likert: uno para la primera variable (calidad de servicio educativo) de 20 ítems y las siguientes alternativas: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo y otro para la segunda variable (satisfacción del usuario) de 20 interrogantes y 5 opciones de respuestas: 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = algo satisfecho, 4 = satisfecho 5 = muy satisfecho.

La validez según Fuentes (2020), es el cálculo del instrumento de operacionalización de variables para validar el contenido, referido al nivel en que el instrumento mide la variable en estudio. Ellos expusieron sus observaciones y sugerencias sobre la relevancia, claridad y pertinencia para su aprobación y aplicación, cuyos resultados señalaron que el instrumento es aplicable.

Confiabilidad es aquella condición en la que se aplica el instrumento en diferentes momentos a la misma unidad de análisis y los resultados serán los mismos (Fuentes, 2020).

La confiabilidad se estableció después de aplicar el instrumento a una pequeña muestra del 10% considerada prueba piloto, representada por nueve padres con iguales características de la muestra. Después de su aplicación, los resultados se trataron mediante el método de Alfa de Cronbach, que determinó la confiabilidad de las variables estudiadas.

En este caso, la confiabilidad de ambos instrumentos obtuvo los siguientes resultados: la confiabilidad de la calidad del servicio educativo fue de 0,958 y la de la satisfacción del usuario fue 0,911: resultados de nivel alto, lo que evidencia que es excelente, por tanto, aplicable.

3.5 Procedimientos

Para aplicar el instrumento se requirió autorización de la dirección de la IEI 321 El Polvorín, mediante un oficio expedido por la Universidad César Vallejo, ingresado por mesa de partes y fue autorizado por la IEI con fecha 14 de junio, a través del oficio N.º 045-DE IEI 321. Seguidamente se administró el instrumento de forma digital mediante la aplicación de Google Form y se envió a través de Gmail personal y WhatsApp de los padres de familia.

Los resultados de las respuestas de los 71 padres consultados se descargaron en formato Excel sin manipulación para conformar las bases que serán procesadas y analizadas con el apoyo del *software* SPSS 26, para los tratamientos de la estadística inferencial y descriptiva, como las tablas de frecuencia, la prueba de normalidad, la contrastación de hipótesis, las tablas estadísticas y sus respectivas figuras para mayor comprensión y análisis descriptivos, lo cual generó las conclusiones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Las resultantes obtenidas de los instrumentos aplicados a los padres de familia fueron procesadas y analizadas a través del *software* SPSS 26 y se presentaron en tablas de relación de frecuencia y porcentajes. Se les aplicó la estadística inferencial, que según Sánchez (2018) es la reproducción de resultados obtenida de la muestra mediante operaciones estadísticas. Se confirmó la correlación de las variables y sus dimensiones mediante la prueba de Rho Spearman, con lo cual se comprobaron las hipótesis para responder a los objetivos presentados en la investigación.

Tabla 1

Correlación de Rho de Spearman

Estándares positivos y negativos	Grado de correlación
0	No existe
0 - 0,19	Muy débil
0,20 - 0,39	Débil
0,40 - 0,59	Moderada
0,60 - 0,79	Fuerte
0,80 - 0,99	Muy fuerte
1	Perfecta

Nota: Traducido de McHugh, M. L. (2012). Interrater reliability: The kappa statistic

3.7 Aspectos éticos

En esta indagación se han considerado los elementos éticos, como la confidencialidad de toda la población en estudio; asimismo, se consideró necesario solicitar autorización al personal directivo de la institución educativa en mención de manera formal para aplicar los instrumentos. Se han tenido en cuenta las normas, los reglamentos y la guía para desarrollar la investigación dispuestos por la Universidad César Vallejo. El derecho de autoría se ha realizado respetando la información tomada en cuenta para elaborar esta investigación, y también la propiedad intelectual parafraseando y aplicando el estilo APA 7. Finalmente, se empleó el *software* Turnitin para evitar incurrir en similitud o plagio.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Deficiente	2	2,8
	Regular	32	45,1
	Eficiente	37	52,1
	Total	71	100,0

Según la tabla 2, del total de los padres encuestados, sobre el nivel de calidad del servicio educativo se tiene que más de la mitad, es decir, un 52,1%, lo admiten como eficiente, un 45,1% manifiesta que es regular y un 2,8%, que es deficiente.

Figura 1

Relación porcentual de la variable calidad del servicio educativo

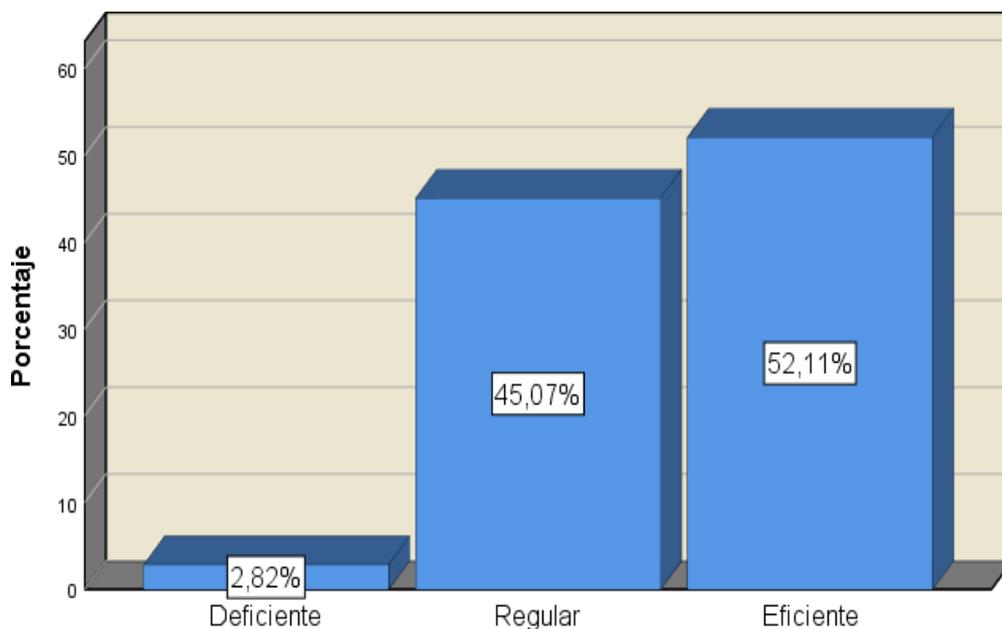


Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo

Niveles	Tangibilidad				Capacidad de Seguridad				Empatía	
	Fiabilidad				respuesta					
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente			3	4,2	2	2,8	2	2,8	2	2,8
Regular	44	62,0	32	45,1	32	45,1	17	23,9	2	2,8
Eficiente	27	38,0	36	50,7	37	52,1	52	73,2	67	94,4
Total	71	100	71	100	71	100	71	100	71	100

Según la tabla 3, en relación con las dimensiones de la calidad educativa se tiene que la dimensión tangibilidad obtuvo un 62% de apreciación de los padres de familia como regular en la calidad del servicio educativo, mientras que un 38% manifestó que es eficiente.

En cuanto a la dimensión fiabilidad, más de la mitad de los consultados, es decir, el 50,7% lo determinan como eficiente; un 45,1%, como regular; y un 4,2% manifiesta que es deficiente.

Para la capacidad de respuesta como tercera dimensión, la mayor proporción porcentual de los encuestados la determinan como eficiente con un 52,1%, un 45,1% lo describe como regular y solo un 2,8% indica que es deficiente.

Respecto a la dimensión seguridad, la mayoría de la muestra, es decir el 73,2%, considera que es eficiente en la calidad del servicio educativo; un 23,9%, que es regular; y un 2,8% señaló que es deficiente.

Finalmente, sobre la dimensión empatía un 94,4% de los consultados refieren que es eficiente; un 2,8% de los encuestados señalaron que es deficiente; y un 2,8%, que es regular.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Bajo	1	1,4
	Medio	35	49,3
	Alto	35	49,3
	Total	71	100,0

En la tabla 4, se advierte que en cuanto al nivel de satisfacción del usuario el 49,3% de la muestra lo considera alto; un 49,3%, medio; y 1,4%, como bajo.

Figura 2

Relación porcentual de la variable satisfacción del usuario

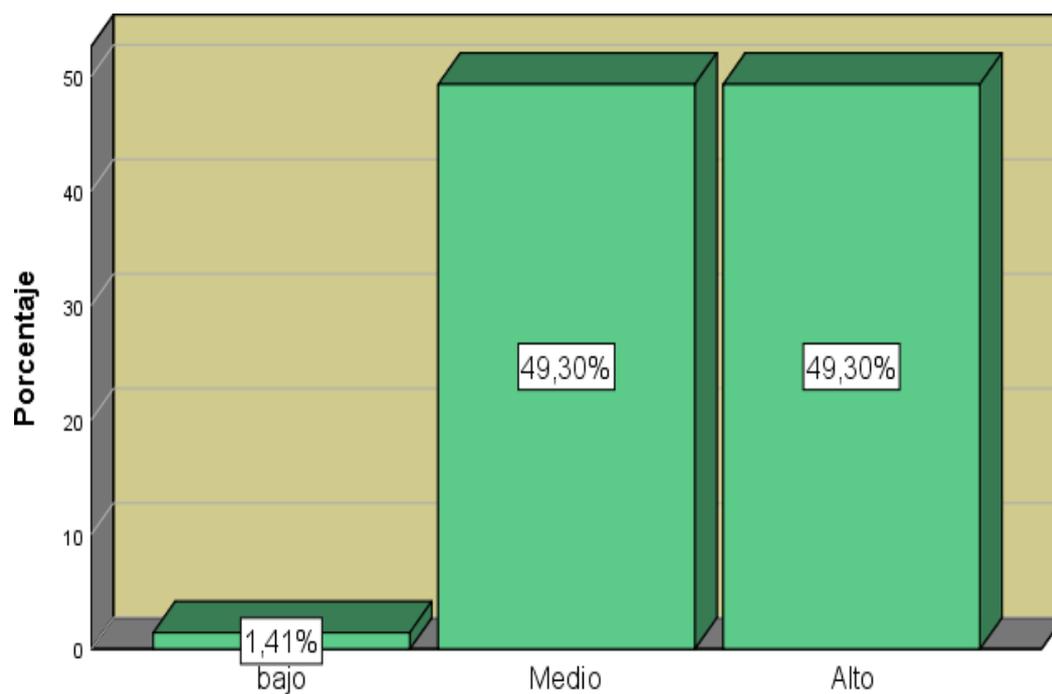


Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Rendimiento percibido		Expectativa			Satisfacción del cliente
	F	%	f	%	f	%
Bajo			1	1,4	1	1,4
Medio	39	54,9	47	66,2	34	47,9
Alto	9	45,1	23	32,4	36	50,7
Total	71	100	71	100	71	100

Según la tabla 5, en cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario se tiene que, para el rendimiento recibido, del total de los padres encuestados más de la mitad de la muestra, es decir, el 54,9%, lo sitúa en el nivel medio, y el resto, el 45,1%, en el nivel alto.

Respecto a la dimensión expectativa, un 66,2 de los consultados lo consideran en el nivel medio; un 32,4%, como alto; y solo un 1,4% lo determinan como bajo.

En relación con la dimensión satisfacción del cliente, la mayor parte de los padres lo ubican en el nivel alto con un 50,7%; un 47,9%, como medio; y un 1,4%, en el nivel bajo.

Prueba de hipótesis general

H₀: La calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario no se relacionan.

H₁: La calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario se relacionan directa y significativamente.

Este estudio permitirá comprobar o no lo que se plantea en la hipótesis planteada, lo cual permitirá establecer las conclusiones con base en los resultados de ella.

Tabla 6*Relación 1 entre calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo	satisfacción del usuario
Rho de Spearman	CSE	Coeficiente de correlación	1,000	,658
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	71	71
Satisfacción del usuario		Coeficiente de correlación	,658	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	71	71

Según la tabla 6, existe una correlación positiva y fuerte ($r = ,658$) y una asociación Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$ entre la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. De ahí que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Se afirma que hay una correlación significativa entre las variables en estudio, lo que permite asumir que, si el servicio educativo ofrecido por la institución en estudio es de calidad, la aceptación de los padres de familia hacia la organización es de satisfacción plena.

Tabla 7*Relación 1 entre calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,658
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	71	71
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,658	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	71	71

Según la tabla 7, la relación entre el servicio educativo y la satisfacción del usuario cuenta con una correlación positiva fuerte ($r = ,658$) y una asociación Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$. De ahí que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Se concluye que entre las variables en estudio sí hay una correlación.

Hipótesis específicas

H_0 : Las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario no se relacionan.

H_1 : Las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario se relacionan directa y significativamente.

Tabla 8

Relación 1 entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario.

		Correlaciones	
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,530*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,563*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,635**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	71
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,192*
		Sig. (bilateral)	,109
		N	71
			,693Sig. (bilateral) ,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	,693
		Sig. (bilateral)	,000

Según la tabla 8, el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los padres es directa, positiva y moderada ($r = ,530$) y Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$. Por eso se rechaza la hipótesis nula y se asevera que, si el nivel de la dimensión tangibilidad es directa, positiva y moderada, también la satisfacción de los padres se da en esos valores.

En cuanto al grado de relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los padres de familia es positiva y moderada ($r = ,563$) y Sig. (bilateral) = $0,00 < 0,05$. De ahí que se rechace la hipótesis nula y se asuma que cuando el nivel de la

dimensión fiabilidad es positiva y moderada, también su satisfacción se da en esos valores.

Respecto del nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia es positiva y fuerte ($r = 0,635$) y Sig. (bilateral) = $0,00 < 0,05$. Por eso se rechaza la hipótesis nula y se determina que si el nivel de la dimensión capacidad de respuesta es positiva y fuerte, también su satisfacción se da en esos valores.

En relación con el grado de vinculación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los padres de familia es muy débil ($r = 0,192$) y Sig. (bilateral) = $0,109 > 0,05$. De ahí que se acepte la hipótesis nula y se afirme que no hay relación significativa entre los aspectos referidos.

Se observa que el nivel de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los padres de familia es positiva y fuerte ($r = 0,693$) y Sig. (bilateral) = $0,00 < 0,05$. Por eso se acepta la hipótesis nula y se asevera que existe una relación positiva fuerte entre los factores referidos.

V. DISCUSIÓN

La actual investigación se comenzó analizando el contexto vivido durante la pandemia, el cual trajo como consecuencia muchos cambios en el campo educativo, como la rápida migración a la virtualidad sin una previa capacitación de los docentes ni de las instituciones educativas, que frente al cierre de las escuelas han seguido brindando servicio educativo a sus estudiantes adecuándose a la virtualidad y posteriormente a la semipresencialidad. Al respecto, el objetivo fue establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en la semipresencialidad.

Según los resultados generales descriptivos relacionados a la variable calidad del servicio educativo, un buen porcentaje de los participantes indicaron que se encuentran en el nivel regular con 45,1% y en el nivel eficiente con 50,1%, es decir, se percibe una mínima diferencia entre uno y otro nivel, por lo que se concluyó que existe la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio educativo evaluando los aspectos a mejorar: adquisición de nuevos equipos tecnológicos, actualización de *software* y capacitación de las maestras en el manejo de las TIC.

En referencia a las dimensiones es importante señalar que se debe mejorar sobre todo en cuanto a tangibilidad, puesto que un 62% señala que el nivel es regular, lo cual refleja que existen deficiencias respecto a la infraestructura, debido a que el colegio se encuentra en alto riesgo declarado por Defensa Civil. En relación con la satisfacción del usuario se evidenció que los participantes se encuentran divididos en dos grupos iguales, es decir, el 49,3% señala que su satisfacción es regular y que hay necesidad de seguir mejorando en el servicio brindado para satisfacer los requerimientos de los usuarios (padres de familia) y para fidelizarlos. Respecto a las dimensiones se debe resaltar que en las expectativas el nivel de satisfacción es medio con un 66,2%, el cual consiste, según Kotler (2010), en la "confianza" que los clientes tienen por conseguir algo, como experiencias de compras anteriores, las promesas de beneficios del servicio en su adquisición, recomendaciones de amistades y familiares, las opiniones previas sobre el producto o el servicio dadas por líderes de opinión, ofertas que exhiben los competidores para sumar clientes.

En cuanto a la hipótesis general, el estadístico indicó que ambas variables están relacionadas de manera positiva y fuerte, lo cual indica que si hubiera mejora en la calidad del servicio educativo, habría relación directa con la satisfacción del usuario. Estos resultados coinciden con algunos autores, como Vera (2020), Hurtado (2018), Mendoza (2021), Fernández (2021), Amaro (2022), quienes también concluyeron que existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario, por lo cual a mejor calidad de servicio mayor satisfacción de los padres y estudiantes con valores similares al obtenido en este estudio. A ello obedece la importancia de que la directora considere las perspectivas de los padres, sus necesidades y respondan a sus requerimientos brindando una educación de calidad a los estudiantes, como señaló Deming (1986): las organizaciones deben observar las necesidades de los usuarios, investigar su comportamiento, crear constantemente productos innovadores, fomentar el liderazgo colaborativo, generar confianza para trabajar más eficientemente, originar mejoras en los procesos y capacitar constantemente al personal, a fin de mantener el círculo de la calidad y la mejora continua. En el ámbito educativo, la calidad del servicio, según Thorne (2001), se vincula a la eficiencia, excelencia, eficacia, transformación y pertinencia de la institución educativa. Así, la calidad, como señala Velasco (2000), está en función del agrado del alumno frente a sus necesidades y desarrollo personal de modo integral.

Entre todas las investigaciones referidas, los resultados de Fernández (2021) son los que mayor similitud tienen con esta investigación, ya que el valor obtenido en la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente de Rho de Spearman es de 0,702. Es decir, una relación significativa alta, y en esta fue positiva y fuerte ($r = ,658$), relación muy significativa en ambos estudios, quizá porque en ellos se aplicó el cuestionario Servqual como instrumento para medir la calidad del servicio educativo, por considerar que es uno de los cuestionarios más ampliamente difundido y usado para medir la calidad no solo del servicio educativo, sino también de productos en el ámbito empresarial, así como su inclusión en el ámbito educativo. En ese modelo se distinguen claramente dos elementos diferenciados (cliente y compañía), que al llevarlos al contexto educativo serían usuario e institución. Los usuarios son los que forman la opinión sobre cómo perciben el servicio ofrecido por la institución, vale decir, si es positivo o negativo,

lo que determina, respectivamente, si el mismo es de calidad o no de acuerdo a la efectividad manifiesta.

De los resultados descriptivos se advierte que gran parte de los participantes expresan en cuanto a la calidad del servicio educativo que es eficiente; sin embargo, existe un gran porcentaje de participantes que perciben ciertas deficiencias en el servicio que se les brinda. Por tanto, es conveniente revisar estos resultados para implementar algunas estrategias y mejorar el servicio educativo, como señalan Senlle y Gutiérrez (2005): las instituciones educativas deben esforzarse constantemente para cumplir con los requerimientos de los escolares para que desarrollen bien sus actividades, con los padres de familia y la sociedad enfatizando en su calidad y pertinencia para su formación integral.

Es válido acotar que Palacios (1996), en su modelo de calidad educativa, toma en cuenta como elementos de la calidad: el producto educativo, materializado en el rendimiento académico demostrado por los estudiantes; la satisfacción del personal que labora en la institución, es decir, si el personal desarrolla sus funciones en condiciones ambientales óptimas y en armonía con sus colegas, padres de familia, alumnos y colectividad; la satisfacción de los escolares, vale decir, si la institución cubre sus necesidades y las expectativas que tienen sobre el proceso académico, cuyo rendimiento será de mayor provecho, caso contrario generará descontento; y el efecto del impacto de la educación alcanzada, concretada en la satisfacción o cómo es vista la educación impartida por la organización según los agentes externos e internos de ella. Si el líder a cargo de la institución escolar toma en cuenta cada uno de estos aspectos, puede llevarla a ofrecer un servicio de calidad para la colectividad. Lo expuesto se sustenta en Ishikawa (1997), quien expresa que la calidad del servicio educativo se determina por el agrado que tiene el usuario.

Por otro lado, hay autores que no coinciden con los datos obtenidos en este estudio y concluyen que no hay relación entre las dos variables, como es el caso de Bernabé (2019). En este sentido, será conveniente seguir investigando para determinar a qué obedece la inexistencia de correlación.

Mientras que para Palomino et al. (2021) los resultados de la prueba son $\chi^2 = 0,014$ y este es $< 0,05$ concluyen que la educación a distancia es

medianamente favorable, así como también la satisfacción académica, lo que permite asumir que, si el servicio educativo prestado es de calidad, la satisfacción que tienen los agentes externos e internos será también alta o satisfactoria; se establece entonces una relación directa entre ambas variables.

Respecto a la primera hipótesis específica, se encontró que hay correlación positiva y moderada entre la satisfacción del usuario y la tangibilidad de ($r = ,530$); de ahí que se considere importante mejorar la apariencia física de la institución, sus recursos materiales y humanos para compensar las perspectivas de los padres (Parasuraman et al., 1988). Se refiere a la apariencia de la infraestructura física, del personal, de los materiales escritos y del equipo cuyos indicadores son instalaciones atractivas a la vista, empleados con apariencia pulcra, equipos de apariencia moderna y materiales atractivos.

Los resultados se asemejan a los de Fernández (2021). En relación con la dimensión tangibilidad muestra un resultado de ($r = 0,590$), es decir, correlación positiva y moderada entre ambas variables, lo que permite aseverar que es necesario contar con infraestructura y apariencia del centro educativo en condiciones óptimas para lograr satisfacción en los usuarios y que quieran permanecer en ella para recibir sus aprendizajes.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se demostró en el estadístico empleado la existencia de una relación positiva, moderada entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad, lo cual indica que será mayor la satisfacción de los padres de familia cuanto mejor se cumplan con los compromisos asumidos con los usuarios. Por ejemplo, la emisión a tiempo de los informes del progreso del estudiante, certificados de estudio, mejor comunicación sobre las actividades de la institución, celeridad en brindar documentos solicitados por los padres de familia de manera virtual o física, entre otros aspectos. Considerando las ideas de Kotler y Armstrong (2016), estudiantes y padres estarán satisfechos si al comparar sus expectativas e intereses con los servicios educativos recibidos complacen sus expectativas iniciales. Como afirman estos autores, se trata de cumplir con lo pactado con el usuario, y responder a lo propuesto de manera cuidadosa y fiable.

Para la tercera hipótesis específica se encontró que hay correlación positiva y moderada entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta, es decir,

habrá mayor satisfacción del cliente cuanta mejor atención se brinde a las exigencias de los estudiantes o padres de familia. Como señalaron Parasuraman et al. (1988), la satisfacción del usuario es la disponibilidad para apoyar al cliente y resolver de forma eficiente las consultas y los problemas que presentan los estudiantes o requieran los padres de familia. En este sentido, Arraya-Castillo (2013) argumentó que la calidad del servicio educativo es considerada por los centros escolares como un mecanismo de habilidad para complacer las insatisfacciones de sus usuarios, los docentes y administrativos, así como también las empresas, las familias y la sociedad en general. Por tanto, cuanto más presta esté la escuela a responder a los usuarios que usen sus servicios, mayor satisfacción originará en ellos, lo que los fidelizará.

En la cuarta hipótesis específica según la estadística aplicada se encontró que no hay correlación entre la satisfacción del usuario y la seguridad, lo que coincide con Bernabé (2019), quien en su investigación también halló el mismo resultado. Vale decir, no hay relación entre lo que espera el cliente respecto a los cuidados que brinde la institución y sobre la confianza en los servicios que ofrece. Sin embargo, estos resultados se contradicen con lo que expresan los participantes respecto a las otras dimensiones. Será conveniente revisar otras investigaciones para corroborar si esta misma realidad se percibe en otros contextos.

Finalmente, sobre la quinta hipótesis específica se encontró que hay correlación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía, lo cual se condice con Fernández (2021), quien halló una correlación alta entre satisfacción y empatía. En este caso, la institución es capaz de comprender al cliente, al ponerse en su lugar, brindando una atención personalizada y escuchando sus necesidades. Como señalaron Parasuraman et al. (1988), es tratar al cliente con confianza y amabilidad, brindar atención particular, intuir sus necesidades. Al respecto, Lovelock (1983) reflexiona que la calidad del servicio no se refiere únicamente a la venta, sino que también crea relaciones con el cliente mediante la comunicación y en función al cumplimiento de dos objetivos claros: la eficiente operación y la satisfacción del cliente.

Estudios de (Barnett, 2008; Magnuson et al., 2004; Ramey y Ramey, 2006) plantean que, a mayor calidad del servicio educativo, mayor beneficio en los

conocimientos adquiridos por los niños y niñas a corto plazo, mientras a largo plazo altos resultados académicos y sociales comparados a niños y niñas que no asistieron a la educación inicial o, en su defecto, asistieron, pero no era de calidad. En tal sentido, la calidad del servicio educativo en la educación inicial empieza a constituirse como un desafío en la agenda pública de diversos países, de ahí la importancia de realizar esta investigación y llegar a conclusiones concretas en la institución en estudio.

Mientras que al analizar la satisfacción del usuario en el contexto de la educación virtual se relaciona a Mosquera (2021), quien obtuvo los resultados $Rho = 0,963$ y un $p = 0,0000$ ($p < 0,01$), lo que representa un grado de correlación positiva muy alto entre satisfacción del usuario y la educación virtual, con lo cual se asume que, durante la emergencia por la pandemia, los usuarios manifiestan satisfacción con la educación virtual recibida como alternativa ante la ausencia de la educación presencial.

Es necesario acotar que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario han sido extensamente discutidas, en especial por Parasuraman et al. (1988), quienes sugieren que ambos son conceptos interdependientes, pero comparten una relación cercana. La satisfacción se corresponde con un sentimiento de saciedad y con un estado psicológico de deleite; sin embargo, la calidad de servicio es la base de la satisfacción admitida por el consumidor manifestada en un juicio global placentero.

Por ello es importante asumir que investigaciones que aborden esta temática son de valor significativo para la institución donde ellas se desarrollen, porque se obtiene información fehaciente sobre cómo la ven o admiten los autores internos y externos, pues se analizan aspectos que van desde su infraestructura y apariencia física hasta la percepción del servicio que ofrecen. Con ello se obtienen resultados que permitirán tratar de minimizar las necesidades encontradas y aplicar estrategias para alcanzar la calidad del servicio ofrecido.

Sobre el trabajo desarrollado es importante destacar que son pocas las investigaciones encontradas sobre calidad del servicio educativo ofrecida por establecimientos escolares del nivel inicial y la satisfacción del usuario. La mayoría están dirigidas a la primaria, secundaria y nivel superior de la educación, de ahí la

importancia del estudio, porque contribuye a presentar sustento teórico y datos estadísticos concernientes a la realidad de las variables referidas en el nivel inicial para una mayor comprensión de ella. Los resultados obtenidos presentan un aspecto de la realidad que se debe considerar para mejorar la calidad en la institución educativa estudiada y buscar mejoras constantes. Se espera que en futuras investigaciones se profundicen las variables estudiadas, tal vez a través de una investigación de correlación causal para saber sobre la influencia de una variable en otra.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Teniendo en cuenta el objetivo general y el estadístico Rho de Spearman ($r = ,658$) se evidenció una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. De acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe una relación fuerte entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario.

Segunda: Considerando el primer objetivo específico y el estadístico mencionado se concluye que se halló una relación moderada entre la satisfacción del usuario y la tangibilidad ($r = ,530^*$) y de acuerdo al valor significancia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera: Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico y el estadístico mencionado se halló una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad ($r = ,563$), y de acuerdo al valor significancia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se asume que al ser moderada la percepción de la satisfacción del usuario también será moderada la fiabilidad.

Cuarta: Considerando el tercer objetivo específico y el estadístico mencionado se halló una relación significativa fuerte entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta ($r = ,635$), y de acuerdo al valor significancia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que al ser fuerte la capacidad de respuesta, la percepción de la satisfacción del usuario será fuerte también.

Quinta: Teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico y el estadístico mencionado se halló que existe una relación muy débil de la satisfacción del usuario y la seguridad, y de acuerdo al valor significancia ($r = ,192$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que no hay relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Sexta: Considerando el quinto objetivo específico y el estadístico mencionado se halló que sí existe relación significativa fuerte entre la satisfacción del usuario y la empatía ($r = ,693$), y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se afirma que, al ser fuerte la empatía, también será fuerte la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la directora que realice actividades que fortalezcan la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario para su fidelización, así como continuar implementando las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), para enfrentar cualquier otra eventualidad que obligue al confinamiento de los alumnos en sus hogares y el consecuente atraso en sus aprendizajes.

Segunda: Se sugiere a la directora que para fortalecer la satisfacción del usuario priorice la tangibilidad gestionando el mejoramiento continuo de la infraestructura con presupuesto del Estado, recursos económicos de la apafa y otras instituciones aliadas para afrontar de mejor manera las clases semipresenciales o virtuales.

Tercera: Para incrementar la fiabilidad se recomienda que la dirección desarrolle talleres, en los que participen los padres con temas relacionados al proceso académico y apoyen a sus hijos con las clases semipresenciales.

Cuarta: En relación con la capacidad de respuesta, se sugiere a la dirección tener en cuenta el conocimiento de los padres respecto a los diferentes aspectos relacionados a sus necesidades y priorizar su atención. Asimismo, se sugiere salvaguardar la familiaridad y cortesía para atender en forma personalizada a los usuarios. También, a su vez, se recomienda aplicar encuestas anónimas anualmente sobre el servicio educativo semipresencial ofrecido buscando siempre la fidelización.

Quinta: Se recomienda a la directora mejorar las estrategias para brindar seguridad a los padres, para lo cual deberá tener en cuenta su percepción respecto a sus expectativas e intereses. Ello afianzará los lazos de confianza y garantizarán la fidelización en los usuarios.

Sexta: Se sugiere a la directora que organice charlas de soporte emocional para fortalecer las relaciones entre estudiantes, docentes, y padres de familia del centro escolar, e incluir para ese propósito diversas actividades lúdicas y socioafectivas, que permitan que los estudiantes interactúen y socialicen con otros de su misma edad, ya que, a pesar de su corta edad, han permanecido en casa en una burbuja familiar que los ha afectado, además de en sus aprendizajes, en los aspectos emocional y síquico. Cabe señalar que esta investigación contribuirá con otros estudios de nivel correlacional y correlacional causal con enfoque cualitativo y cuantitativo, para determinar la percepción de los padres y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo y su satisfacción frente al servicio que ofrece la escuela.

REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2020). *Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. Estudios pedagógicos XLVI, N.º 3: 213-223, 2020.*
DOI: 10.4067/S0718-07052020000300213
- Alva, K. (2019). *Percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo.*
- Arancibia, S. (2010). *Factores que influyen en la lealtad de clientes con cuenta corriente en la bancachilena.* Tesis doctoral presentada en la Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Barnett, S.W. (2008), *Preschool Education and its Lasting Effects: Research and Policy Implications*, Boulder y Tempe: Education and the Public Interest Center/Education Policy Research Unit.
<http://epicpolicy.org/publication/preschool-education>
- Bazalar, J. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Inicial N.º 511 Supe Puerto, año 2018.*
- Bermúdez, K. (2019). *Estudio descriptivo del nivel de calidad de los ambientes de aprendizaje en 25 aulas de educación inicial de instituciones educativas particulares del sector norte de Guayaquil: aportes para elevar la calidad desde la dimensión temporal.* Universidad Casa Grande. Departamento de Posgrado, Guayaquil.
- Bernabé G. (2019). *Gestión de atención a los padres y su relación al grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, Lima 2018.*
- Bullón, Y. Villanueva, J. y Huarango H. (2022). *Educación virtual y el programa aprendo en casa, en condiciones desiguales, uso del chatbot para whatsapp. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 47744795.*
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1831.
- Caruana, A.; Money, A.H. y Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction- the moderating role of value. *European Journal of Marketing*, vol. 34, N.º 11/12. 1338-1352.

- Castañeda, J. (2021). *Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de Independencia, año 2020*. Tesis de Maestría. UCV.
- Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna, D. (2017). Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú (Tesis de maestría). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404>
- Churchill, G. y Suprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, vol. 19. 491-504.
- Day, R.L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*. William, D. y Perreault, D. (eds.), Atlanta, GA: Association for Consumer Research, vol. 11. 496-499.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef (2020). *Plan de respuesta humanitaria COVID-19 Ecuador [COVID-19 Ecuador humanitarian response plan]*. Organización Mundial de la Salud, 1–44. <https://n9.cl/m7ak>.
- Fontalvo H., T. J., & Vergara S., J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios*. España: Eumed-Universidad de Málaga.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer. The Swedish experience. *Journal of Marketing*, vol. 56, N.º 1. 6-21.
- Gaspar, S. y Guillén, D. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2012* (Tesis de licenciatura). <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/72/TP%20%20UNH%20>
- Gil, I. Sánchez, M. Berenguer, G. y González-Gallarda, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, N.º 15. 47-72.
- Grönroos, C. (1983). Strategic management and marketing in the service sectors. *Marketing Science Institute*, N.º 83-104. 113-119.
- Gummerson, E. (1988). Service Quality and Product Quality Combined. *Review of Business*, Tomo 9, N.º 3.
- Gupta, S. and Zeithalm, V. (2005). *Customer Metrics and Their Impact in Financial Performance*. 1-49. Artículo no publicado.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hunt, H.K. (1983). A CS/D & CB bibliography. *International Fare in Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), Bloomington, IN. *Indiana University*. 132-155.
- Hurtado H. (2018). *Calidad en el servicio y satisfacción de clientes educación inicial particulares*, Ecuador. School of Business.
- Kotler, P. y Keller, K. (2010). *Dirección de marketing*, (12^a. ed.), México: Pearson Educación.
- Ley N.º 28044 de 2013, *Ley General de Educación*. Art.13. 17 de julio del 2013. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Liceaga, E. (2019). *Expectativas y grado de satisfacción de estudiantes de bachillerato sobre la asignatura de Psicología* (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, estado de México, México. <http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/M5LT2XXC1785RPVBSG>
- Ligarreto, R. (2020). *Educación virtual: realidad o ficción en tiempos de pandemia* <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/educacion-virtual-realidad-oficcion-en-tiempos-de-pandemia/>
- Magnuson, K.A., M.K. Meyers, C. Ruhm y J. Waldfogel (2004), Inequality in Preschool Education and School Readiness. *American Educational Research Journal*, 41(1). 115-157
- Marín, A. y Marín H. (2020). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el sector público”: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años*.
- Minedu, (2017). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Moliner, B. (2003). *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes* (tesis presentada en la Universidad de Valencia). España.
- Monsalve, C. y Hernández S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos

sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de la Escuela de Administración y Negocios*. N° 78. 160-173. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>

Mori y Palomino. (2021). *Análisis de la calidad de los servicios educativos*.

Muñoz, K. y Zavala, D. (2017). Factores que influyen en la capacidad emprendedora del estudiantado en educación superior. *Revista Publicando*, 406-419.

Oliver, R.L. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response". *Journal of Consumer Research*, vol. 20 (diciembre). 418-430.

Oliver, R.L. (1999): "Whence consumer loyalty?". *Journal of Marketing*, vol. 63 (special issue). 33-44.

ONU (2021). Catástrofe generacional. "Salvemos nuestro futuro"

Pacheco J. (2021). *Calidad del servicio educativo de acuerdo a un instrumento estandarizado y su relación con el rendimiento académico en los niños de 3 años de la I.E. Semirural Pachacútec del nivel de educación inicial* (tesis de maestría)

Parasuraman y Zeithaml, V. (1985). Servqual: *Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad*. *Journal of Retailing*.

Parasuraman, Berry L Zeithaml, V (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70: 201-230.

Quispe, Y. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018* (tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima). <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/>

Ramey, C.T. y S.L. Ramey (2006), "Early learning and School Readiness: Can Early Intervention Make a Difference?", en N.F. Watt, C.C. Ayoub, R.H. Bradley, J.E. Puma y W.A. Lebeouf (eds.). *The Crisis in Youth Mental Health: Critical Issues and Effective Programs: Early Intervention Programs and Policies*, Westport: Prager Press. 291-317.

Ríos, J. y Cevallos, E. (2018). Artículo *La actualización docente en la calidad*

educativa. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2647/1/>

Sánchez, A., et al. (2019). Participación y expectativas de los padres sobre la educación de sus hijos en una escuela pública. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(3), 347-367

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sureshchandar, G.S, Rajendran, C. and Anantharaman, R. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. *Journal of Service Marketing*. 363-379.

Unesco. (2020a). *La educación en tiempos de la pandemia de covid-19*.
<https://n9.cl/b613e>.

Unesco. (2020b). *Surgen alarmantes brechas digitales en el aprendizaje a distancia (Alarming digital gaps emerge in distance learning)*.

Unesco. (2021). *El secretario general de las Naciones Unidas advierte que se avecina una catástrofe en la educación y cita la previsión de la Unesco de que 24 millones de alumnos podrían abandonar los estudios*.
<https://es.unesco.org/news/secretario-general-naciones-unidas-advier-te-que-se-avecina-catastrofe-educacion-y-cita>.

Westbrook, Robert A. (1983). Consumer Satisfaction and the Phenomenology of Emotions during Automobile Ownership Experiences. *International Journal of Consumer Satisfaction and Complaining Behaviour*. Editores Ralph L. Day and H. Keith Hunt, Bloomington. Department of Marketing, Indiana University.2-9.

Yi, Youjae (1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction. *Review of Marketing*.Ed. Valarie A. Zeithaml. Chicago: *American Marketing Association*. 68-123

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables
Variable: Calidad de servicio educativo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTAL	OPERACIÓN DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Según Palacios (1996), la calidad de servicio educativo es la cualidad otorgada al producto o servicio ofrecido desde las instituciones escolares que mediante la apreciación sobre el mismo realizan beneficiarios directos e indirectos desde los procesos de funcionamiento, producto educativo, recursos humanos, pedagógicos y la metodología para alcanzar los objetivos educativos, atendiendo a la eficacia y eficiencia para lograr resultados satisfactorios	Se operacionalizó considerando cinco dimensiones: capacidad, seguridad, empatía, fiabilidad de respuesta, y tangibilidad en un cuestionario de 20 ítems de 5 alternativas de respuestas: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo y escala de medición ordinal.	Tangibilidad	Equipos de apariencia modernas	Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Instalaciones visualmente atractivas	
				Empleados con apariencia pulcra	
			Fiabilidad	Materiales atractivos	
				Se preocupan por los clientes	
				Comprenden las necesidades de los clientes	
			Capacidad de respuesta	Atención	
				Horario	
				Disposición y asertividad en el tiempo	
			Seguridad	Cumplimiento	
				Funcionalidad	
				Garantía	
				Certeza	
			Empatía	Conocimiento	
				Confianza en la empresa	
				Atención	
	Cortesía				
	Comprensión				
	Comunicación				



Variable: Satisfacción del usuario

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTAL	OPERACIÓN DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Definida como las modificaciones de actitud del individuo al diferenciar el cumplimiento de sus perspectivas con el beneficio de una utilidad o un servicio logrado (Kotler, 2010).	Se operacionalizó a través de tres dimensiones: expectativas, satisfacción del cliente y rendimiento percibido en un cuestionario de 20 ítems de respuestas politómicas con cinco opciones de respuesta: 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = algo satisfecho, 4 = satisfecho y 5 = muy satisfecho y escala de medición ordinal.	Rendimiento percibido	Percepción del cliente	Ordinal 1 = totalmente insatisfecho. 2 = insatisfecho. 3 = algo satisfecho. 4 = satisfecho 5 = muy satisfecho.
				Resultado por el servicio	
			Expectativa	Experiencias de compras anteriores	
				Promesas cumplidas	
				Atención inmediata	
			Satisfacción del cliente	Insatisfecho	
				Satisfecho	
				Complacencia	



Anexo 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

CUESTIONARIO

VARIABLE 1: Calidad de Servicio Educativo VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

I.- Datos informativos:

Sexo	Marca con una (x)	Trabaja	Marca con una (x)	N° de estudiante	Marca con una (x)	Grado de instrucción	Marca con una (x)
Femenino		Sí		1 – 2 Niños		Primaria	
				3 - 4 Niños		Secundaria	
Masculino		No		5 o más		Superior	

INSTRUCCIONES.

Estimado Padre o representante a continuación se presenta un cuestionario el cual forma parte de la investigación denominada: “Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabaylo, 2022” donde se busca medir en este caso la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario. Lee cuidadosamente cada uno de los ítems presentados y selecciona la opción que más se asemeje a tu respuesta marcando con una equis (X) según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad, las respuestas serán tratadas con objetividad y discreción solo a los fines de medir la variable Interacción familiar

Opciones de respuesta

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. escala de medición ordinal.						
N° Preg.	VARIABLE 1 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	T D	E D	N A N D	A	TA
	DIMENSIÓN 1: TANGIBLE					
1	Considera que el colegio está implementado con equipos tecnológicos modernos para impartirlas en las clases a sus niños (as)					
2	Las instalaciones del colegio cuentan con espacios limpios, acogedores y seguros para sus niños (as)					
3	Considera que el personal directivo, docente, auxiliar y administrativo del colegio tienen apariencia pulcra es decir se les ve aseados y vestidos adecuadamente					
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
4	El aula de clase de su niño/a se encuentra ambientada atractivamente con mobiliarios en buen estado y materiales educativos suficientes para los niños.					
5	Los docentes cumplen con entregar oportunamente los informes del progreso de los niños/as.					
6	Considera que los docentes se han adaptado rápidamente a las nuevas formas de enseñanza semipresencial.					

7	Se cumple con las normas del Ministerio de Educación, como matrícula gratuita, atención a los niños/as con necesidades educativas, protocolos de bioseguridad, entre otros.					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	Considera que los docentes son puntuales en sus horarios de ingreso y salida.					
9	Se ofrece atención rápida y oportuna en la resolución de conflicto entre niños o padres y se garantiza una buena convivencia.					
10	Cree que el personal docente planifica su tiempo para brindar ayuda oportuna a los estudiantes en la modalidad semipresencial.					
11	La comunicación virtual a través del WhatsApp, Facebook, mensajes de texto es efectiva para atender consultas o problemas a los padres de familia.					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
12	En su opinión, la infraestructura es segura y adecuada para albergar a los niños/as.					
13	Recibe respuestas rápidas y oportunas de las solicitudes y otros trámites administrativos que realiza de manera virtual o presencial en el plantel.					
14	El colegio ha cumplido con implementar las brigadas de autoprotección escolar Bapes y gestión de riesgo.					
15	El personal del colegio le transmite confianza y seguridad ante una situación de riesgo para su niño/a.					
16	Las docentes se encuentran capacitadas y usan métodos adecuados para lograr aprendizajes de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
17	La directora muestra amabilidad y respeto cuando atienden sus consultas y necesidades personales.					
18	Siente que su niño/a es atendido y tratado con respeto por su maestra y personal de la IEI.					
19	Se siente escuchado y comprendido por la maestra de su niño/a ante un problema personal que usted presenta.					
20	El personal docente identifica necesidades específicas de su niño/a que afecta su aprendizaje y le informa periódicamente					
Opciones de respuestas:						
1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = algo satisfecho, 4= satisfecho, 5 = muy satisfecho.						
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO		T	I	A	S	M
DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO						
21	El personal del colegio evidencia interés en brindar un mejor servicio educativo.					
22	Cuán satisfecho está con los talleres dirigidos a padres de familia de manera virtual.					
23	Cree que el colegio está mejorando sus instalaciones con el apoyo de la Apafa o el programa de mantenimiento brindado por el Ministerio de Educación.					

24	El personal de la IEl se desplaza en el ingreso y la salida de los estudiantes del colegio aplicando las medidas de bioseguridad. En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.					
25	En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.					
26	Cuán satisfecho está con la cantidad de juegos recreativos que usan sus niños/as en elrecreo.					
27	Considera que el programa "Aprendo en casa" se ajustó a los aprendizajes de los niños/as en la modalidad semipresencial.					
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS						
28	La modalidad semipresencial del colegio cumple con sus expectativas.					
29	Considera que la modalidad semipresencial ha dejado aprendizajes en sus niños/as.					
30	Las clases virtuales recibidas mediante los medios tecnológicos, como celulares, computadoras, laptop, entre otros, le pareció satisfactoria.					
31	Considera que los docentes están preparados en el uso de recursos tecnológicos que ayude en los aprendizajes de los niños/as.					
32	Cree que su niño/a debe continuar recibiendo la educación semipresencial.					
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
33	En qué medida está satisfecho/a con los aprendizajes de su niño/a.					
34	La enseñanza virtual impartida en el colegio ha cubierto sus expectativas.					
35	Se siente satisfecho con el clima escolar del colegio.					
36	Se siente satisfecho/a con el reglamento interno del colegio.					
37	La docente atiende con respeto y amabilidad ante requerimientos del padre bajo la modalidad semipresencial.					
38	El apoyo a las familias ha sido efectiva durante la pandemia de parte del personal del colegio.					
39	Cuán satisfecho se encuentra al colaborar como padre en la creación de cuentos infantiles y narrar a los niños/as en el aula (plan lector).					
40	Según el nivel de satisfacción de nuestro colegio, recomendaría usted nuestro servicio educativo a familiares y amigos.					

Se utilizó muestra intencionada por la realidad de la institución objeto de estudio, apeándose a la definición del autor se asumió una muestra intencionada conformada por 71 padres de niños y niñas de 4 y 5 años de educación inicial por lo que no se presenta fórmula para determinar el tamaño de la misma.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Calidad del servicio educativo
Satisfacción del Usuario**

Título: Modelo Servqual
de los padres de familia

Satisfacción

Autor: Parasuraman Zeithaml y Berry
Gutierrez J.

García C. y

Año: 1988

2018

Duración: 05 a 10 minutos

10 minutos

Nº ítems: 22

25

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad y
Rendimiento percibido, satisfacción del cliente y

Capacidad de respuesta.

expectativas

Tipo: Escala de Likert

| Escala de Likert

Diseñado por: Parasuraman Zeithaml y Berry, (1988).

Kotler (2016)

Alternativas de respuestas: 5

3

**Modificado por el autor.
por el autor.**

Modificado

Anexo 3 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL
JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg: **Blanca Rosario, Huamaní Sánchez**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Posgrado de Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Magister.

El título del proyecto de investigación es “Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabaylo, 2022”, documento para cuya aplicación de los instrumentos en mención se requiere de la aprobación imprescindible de docentes especializados.

Por lo expuesto, recorro a su connotada experiencia en tema de educación oinvestigación para validar el expediente cuyo contenido es el siguiente:

- 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.

Firma

Maritza Consuelo de la Cruz Salazar (ORCID: 0000-0002-0463-1745)



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual

Según Palacios (1996), la calidad de servicio educativo es la cualidad otorgada al producto o servicio ofrecido desde las instituciones escolares que mediante la apreciación sobre el mismo realizan beneficiarios directos e indirectos desde los procesos de funcionamiento, producto educativo, recursos humanos, pedagógicos y la metodología para alcanzar los objetivos educativos, atendiendo a la eficacia y eficiencia para lograr resultados satisfactorios. Se fundamenta en el modelo de la medición llamado Servqual (Parasuraman, et al. 1985).

Dimensiones:

Se consideran las siguientes dimensiones del modelo de medición llamado Servqual (Parasuraman, et al. 1985)

Dimensión 1 Tangible: Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos, cuyos indicadores son: equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra y elementos materiales atractivos.

Dimensión 2 Fiabilidad: Capacidad para desempeñar el servicio que se promete, de manera segura y precisa. Sus indicadores son: Se preocupan por los clientes, comprenden las necesidades de los clientes y atención.

Dimensión 3 Capacidad de respuesta: Disponibilidad para apoyar al cliente y cumplir con el servicio con premura. Indicadores: horario, disposición, asertividad en el tiempo, cumplimiento y funcionalidad



Dimensión 4 Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Indicadores: Garantía, certeza, conocimiento, confianza en la empresa.

Dimensión 5 Empatía: Tratar al cliente con confianza y amabilidad. Indicadores: Atención, Cortesía, comprensión y comunicación.

Variable 2: Satisfacción del usuario

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2010).

Dimensiones:

Dimensión 1 Rendimiento percibido: Valoración del consumidor de un beneficio o servicio obtenido, que tiene por particularidades el beneficio del cliente, no de la empresa, indicadores: Percepción del cliente y resultado por el servicio

Dimensión 2 Las expectativas: Determinada por la confianza que los consumidores tienen por obtener algo. Experiencia de compras anteriores, promesas cumplidas y atención inmediata.

Dimensión 3 Satisfacción del cliente: Referida a una situación específica autopercebida como consecuencia de si el producto logra cubrir las expectativas del consumidor. Indicadores: insatisfecho, satisfecho y complacencia.



TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Variable: Calidad de servicio educativo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTAL	OPERACIÓN DEVARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Según Palacios (1996), la calidad de servicio educativo es la cualidad otorgada al producto o servicio ofrecido desde las instituciones escolares que mediante la apreciación sobre el mismo realizan beneficiarios directos e indirectos desde los procesos de funcionamiento, producto educativo, recursos humanos, pedagógicos y la metodología para alcanzar los objetivos educativos, atendiendo a la eficacia y eficiencia para lograr resultados satisfactorios	Se operacionalizó considerando cinco dimensiones: capacidad, seguridad, empatía, fiabilidad de respuesta, y tangibilidad en un cuestionario de 20 ítems de 5 alternativas de respuestas: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo y escala de medición ordinal.	Tangibilidad	Equipos de apariencia modernas	Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.
				Instalaciones visualmente atractivas	
				Empleados con apariencia pulcra	
				Materiales atractivos	
			Fiabilidad	Se preocupan por los clientes	
				Comprenden las necesidades de los clientes	
				Atención	
			Capacidad de respuesta	Horario	
				Disposición y asertividad en el tiempo	
				Cumplimiento	
			Seguridad	Funcionalidad	
				Garantía	
				Certeza	
				Conocimiento	
			Empatía	Confianza e la empresa	
				Atención	
Cortesía					
Comprensión					
				Comunicación	



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: TANGIBLE		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el colegio está implementado con equipos tecnológicos modernos para impartirlas en las clases a sus niños/as.	X		X		X		
2	Las instalaciones del colegio cuentan con espacios limpios, acogedores y seguros para sus niños/as.	X		X		X		
3	Considera que el personal directivo, docente, auxiliar y administrativo del colegio tienen apariencia pulcra, es decir, se les ve aseados y vestidos adecuadamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
4	El aula de clase de su niño/a se encuentra ambientada atractivamente con mobiliarios en buen estado y materiales educativos suficientes para los niños.	X		X		X		
5	Los docentes cumplen con entregar oportunamente los informes del progreso de los niños/as.	X		X		X		
6	Considera que los docentes se han adaptado rápidamente a las nuevas formas de enseñanza semipresencial.	X		X		X		
7	Se cumple con las normas del Ministerio de Educación, como matrícula gratuita, atención a los niños/as con necesidades educativas, protocolos de bioseguridad, entre otros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	Considera que los docentes son puntuales en sus horarios de ingreso y salida.	x		x		x		
9	Se ofrece atención rápida y oportuna en la resolución de conflictos entre niños o padres y se garantiza una buena convivencia.	X		x		X		
10	Cree que el personal docente planifica su tiempo para brindar ayuda oportuna a los estudiantes en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
11	La comunicación virtual a través del WhatsApp, Facebook, mensajes de texto es efectiva para atender consultas o problemas de los padres de familia.	X		X		x		

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Variable: Satisfacción del usuario

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTAL	OPERACIÓN DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Definida como las modificaciones de actitud del individuo al diferenciar el cumplimiento de sus perspectivas con el beneficio de una utilidad o un servicio logrado (Kotler, 2010).	Se operacionalizó a través de tres dimensiones: expectativas, satisfacción del cliente y rendimiento percibido en un cuestionario de 20 ítems de respuestas politómicas con cinco opciones de respuesta: 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = algo satisfecho, 4 = satisfecho y 5 = muy satisfecho y escala de medición ordinal.	Rendimiento percibido	Percepción del cliente	Ordinal 1 = totalmente insatisfecho. 2 = insatisfecho. 3 = algo satisfecho. 4 = satisfecho. 5 = muy satisfecho
				Resultados por el servicio	
			Expectativas	Experiencias de compras anteriores	
				Satisfecho	
				Promesas cumplidas	
				Complacencia	
				Atención inmediata	
			Satisfacción del cliente	Insatisfecho	
				Satisfecho	
complacencia					



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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	El personal del colegio evidencia interés en brindar un mejor servicio educativo.	x		x		x		
2	Cuán satisfecho está con los talleres dirigidos a padres de familia de manera virtual.	X		x		x		
3	Cree que el colegio está mejorando sus instalaciones con el apoyo de la apafa o el programa de mantenimiento brindado por el Ministerio de Educación.	X		X		X		
4	El personal de la IEI se desplaza en el ingreso y la salida de los estudiantes del colegio aplicando las medidas de bioseguridad. En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.	X		X		X		
5	En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.	X		X		X		
6	Cuán satisfecho está con la cantidad de juegos recreativos que usan sus niños/as en el recreo.	X		X		X		
7	Considera que el programa "Aprendo en casa" se ajustó a los aprendizajes de los niños/as en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas							
8	La modalidad semipresencial del colegio cumple con sus expectativas.	X		X		X		
9	Considera que la modalidad semipresencial ha dejado aprendizajes en sus niños/as.	X		X		X		
10	Las clases virtuales recibidas mediante los medios tecnológicos, como celulares, computadoras, laptop, entre otros, le pareció satisfactoria.	X		X		X		
11	Considera que los docentes están preparados en el uso de recursos tecnológicos que ayudeen los aprendizajes de los niños/as.	X		X		X		
12	Cree que su niño/a debe continuar recibiendo la educación semipresencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente							

13	La enseñanza virtual impartida en el colegio ha cubierto sus expectativas.	X		X		X		
14	Se siente satisfecho con el clima escolar del colegio.	X		X		X		
15	Se siente satisfecho/a con el reglamento interno del colegio.	X		X		X		
16	La docente atiende con respeto y amabilidad ante requerimientos del padre bajo lamodalidad semipresencial.	X		X		X		
17	El apoyo a las familias ha sido efectiva durante la pandemia de parte del personal del colegio.	X		X		X		
18	Cuán satisfecho se encuentra al colaborar como padre en la creación de cuentos infantiles y narrar a los niños/as en el aula (plan lector).	X		X		X		
19	Según el nivel de satisfacción de nuestro colegio, recomendaría usted nuestro servicio educativo a familiares y amigos.	X		X		X		
20	En qué medida está satisfecho/a con los aprendizajes de su niño/a.	x		x		x		

Observaciones: Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable

después de corregir [x]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Blanca Rosario Huamaní Sánchez

DNI: 09475716 Especialidad del validador: Problemas del aprendizaje

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto

Lima, 5 de junio del 202



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBLE							
1	Considera que el colegio está implementado con equipos tecnológicos modernos para impartirlas en las clases a sus niños/as.	X		X		X		
2	Las instalaciones del colegio cuentan con espacios limpios, acogedores y seguros para sus niños/as	X		X		X		
3	Considera que el personal directivo, docente, auxiliar y administrativo del colegio tiene apariencia pulcra, es decir, se les ve aseados y vestidos adecuadamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
4	El aula de clase de su niño/a se encuentra ambientada atractivamente con mobiliarios en buen estado y materiales educativos suficientes para los niños.	X		X		X		
5	Los docentes cumplen con entregar oportunamente los informes del progreso de los niños/as.	X		X		X		
6	Considera que los docentes se han adaptado rápidamente a las nuevas formas de enseñanza semipresencial.	X		X		X		
7	Se cumple con las normas del ministerio de educación como matrícula gratuita, atención a los niños/as con necesidades educativas, protocolos de bioseguridad, entre otros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
8	Considera que los docentes son puntuales en sus horarios de ingreso y salida.	X		X		X		
9	Se ofrece atención rápida y oportuna en la resolución de conflictos entre niños o padres y se garantiza una buena convivencia.	X		X		X		
10	Cree que el personal docente planifica su tiempo para brindar ayuda oportuna a los estudiantes en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
11	La comunicación virtual a través del WhatsApp, Facebook, mensajes de texto es efectiva para atender consulta o problemas a los padres de familia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
12	En su opinión la infraestructura es segura y adecuada para albergar a los niños/as.	X		X		X		

13	Recibe respuestas rápidas y oportunas de las solicitudes y otros trámites administrativos que realiza de manera virtual o presencial en el plantel.	X		X		X		
14	El colegio ha cumplido con implementar las brigadas de auto protección escolar BAPES y Gestión de riesgo.	X		X		X		
15	El personal del colegio le transmite confianza y seguridad ante una situación de riesgo para su niño/a.	X		X		X		
16	Las docentes se encuentran capacitadas y usan métodos adecuados para lograr aprendizajes de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.							
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	X		X		X		
17	La directora muestra amabilidad y respeto cuando atienden sus consultas y necesidades personal.	X		X		X		
18	Siente que su niño/a es atendido y tratado con respeto por su maestra y personal de la IEI.	X		X		X		
19	Se siente escuchado y comprendido por la maestra de su niño/a ante un problema personal que usted presenta.	X		X		X		
20	El personal docente identifica necesidades específicas de su niño/a que afecta su aprendizaje y le informa periódicamente.	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. RAMIREZ CHUMBE PATRICIA** **DNI: 08135270**

Especialidad del validador: **Docencia y Gestión Educativa**



Firma del Experto Informante.

Especialidad



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	El personal del colegio evidencia interés en brindar un mejor servicio educativo.	X		X		X		
2	Que tan satisfecho esta con los talleres dirigido a padres de familia de manera virtual.	X		X		X		
3	Cree que el colegio está mejorando sus instalaciones, con el apoyo de la Apafa o el programa de mantenimiento brindado por el ministerio de educación.	X		X		X		
4	El personal de la IEI se desplaza en el ingreso y la salida de los estudiantes del colegio aplicando las medidas de bioseguridad. En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.	X		X		X		
5	En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio	X		X		X		
6	Que tan satisfecho esta con la cantidad de juegos recreativos que usan sus niños/as en el recreo.	X		X		X		
7	Considera que el programa "Aprendo en casa" se ajustó a los aprendizajes de los niños/as en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas							
8	La modalidad semipresencial del colegio cumple con sus expectativas.	X		X		X		
9	Considera que la modalidad semipresencial ha dejado aprendizajes en sus niños/as.	X		X		X		
10	Las clases virtuales recibidas mediante los medios tecnológicos como celulares, computadoras, laptop entre otros le pareció satisfactoria.	X		X		X		
11	Considera que los docentes están preparados en el uso de recursos tecnológicos que ayude en los aprendizajes de los niños/as.	X		X		X		

12	Cree que su niño/a debe continuar recibiendo la educación semipresencial.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente								
13	En qué medida está satisfecho/a con los aprendizajes de su niño/a.	X		X		X		
14	La enseñanza virtual impartida en el colegio, ha cubierto sus expectativas.	X		X		X		
15	Se siente satisfecho con el clima escolar del colegio.	X		X		X		
16	Se siente satisfecho/a con el reglamento interno del colegio.	X		X		X		
17	La docente lo atiende con respeto y amabilidad ante requerimientos del padre, bajo la modalidad semipresencial.	X		X		X		
18	El apoyo a las familias ha sido efectiva durante la pandemia de parte del personal del colegio.	X		X		X		
19	Cuán, satisfecho se encuentra al colaborar como padre, en la creación de cuentos infantiles y narrar a los niños/as en el aula. (Plan lector)	X		X		X		
20	Según el nivel de satisfacción de nuestro colegio, recomendaría usted nuestro servicio educativo a familiares y amigos.	X		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RAMIREZ CHUMBE, PATRICIA DNI: 08135270
 Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

Firma del Experto Informante Especialidad



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBLE							
1	Considera que el colegio está implementado con equipos tecnológicos modernos para impartirlas en las clases a sus niños/as.	X		X		X		
2	Las instalaciones del colegio cuentan con espacios limpios, acogedores y seguros para sus niños/as	X		X		X		
3	Considera que el personal directivo, docente, auxiliar y administrativo del colegio tiene apariencia pulcra, es decir, se les ve aseados y vestidos adecuadamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
4	El aula de clase de su niño/a se encuentra ambientada atractivamente con mobiliarios en buen estado y materiales educativos suficientes para los niños.	X		X		X		
5	Los docentes cumplen con entregar oportunamente los informes del progreso de los niños/as.	X		X		X		
6	Considera que los docentes se han adaptado rápidamente a las nuevas formas de enseñanza semipresencial.	X		X		X		
7	Se cumple con las normas del ministerio de educación como matrícula gratuita, atención a los niños/as con necesidades educativas, protocolos de bioseguridad, entre otros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
8	Considera que los docentes son puntuales en sus horarios de ingreso y salida.	X		X		X		
9	Se ofrece atención rápida y oportuna en la resolución de conflictos entre niños o padres y se garantiza una buena convivencia.	X		X		X		
10	Cree que el personal docente planifica su tiempo para brindar ayuda oportuna a los estudiantes en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
11	La comunicación virtual a través del WhatsApp, Facebook, mensajes de texto es efectiva para atender consulta o problemas a los padres de familia.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
12	En su opinión la infraestructura es segura y adecuada para albergar a los niños/as.	X		X		X	
13	Recibe respuestas rápidas y oportunas de las solicitudes y otros trámites administrativos que realiza de manera virtual o presencial en el plantel.	X		X		X	
14	El colegio ha cumplido con implementar las brigadas de auto protección escolar BAPES y Gestión de riesgo.	X		X		X	
15	El personal del colegio le transmite confianza y seguridad ante una situación de riesgo para su niño/a.	X		X		X	
16	Las docentes se encuentran capacitadas y usan métodos adecuados para lograr aprendizajes de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA							
17	La directora muestra amabilidad y respeto cuando atienden sus consultas y necesidades personal.	X		X		X	
18	Siente que su niño/a es atendido y tratado con respeto por su maestra y personal de la IEI.	X		X		X	
19	Se siente escuchado y comprendido por la maestra de su niño/a ante un problema personal que usted presenta.	X		X		X	
20	El personal docente identifica necesidades específicas de su niño/a que afecta su aprendizaje y le informa periódicamente.	X		X		X	

Observaciones: El presente documento es comprensible y preciso.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Tejada Tantalean Mariel Jenny **DNI: 09976868**

Especialidad del validador: Docencia e Investigación Universitaria.

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	El personal del colegio evidencia interés en brindar un mejor servicio educativo.	X		X		X		
2	Que tan satisfecho esta con los talleres dirigido a padres de familia de manera virtual.	X		X		X		
3	Cree que el colegio está mejorando sus instalaciones, con el apoyo de la Apafa o el programa de mantenimiento brindado por el ministerio de educación.	X		X		X		
4	El personal de la IEI se desplaza en el ingreso y la salida de los estudiantes del colegio aplicando las medidas de bioseguridad. En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio.	X		X		X		
5	En qué medida está satisfecho con el servicio educativo semipresencial prestado por el colegio	X		X		X		
6	Que tan satisfecho esta con la cantidad de juegos recreativos que usan sus niños/as en el recreo.	X		X		X		
7	Considera que el programa "Aprendo en casa" se ajustó a los aprendizajes de los niños/as en la modalidad semipresencial.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas							
8	La modalidad semipresencial del colegio cumple con sus expectativas.	X		X		X		
9	Considera que la modalidad semipresencial ha dejado aprendizajes en sus niños/as.	X		X		X		
10	Las clases virtuales recibidas mediante los medios tecnológicos como celulares, computadoras, laptop entre otros le pareció satisfactoria.	X		X		X		
11	Considera que los docentes están preparados en el uso de recursos tecnológicos que ayude en los aprendizajes de los niños/as.	X		X		X		

12	Cree que su niño/a debe continuar recibiendo la educación semipresencial.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente								
13	En qué medida está satisfecho/a con los aprendizajes de su niño/a.	X		X		X		
14	La enseñanza virtual impartida en el colegio, ha cubierto sus expectativas.	X		X		X		
15	Se siente satisfecho con el clima escolar del colegio.	X		X		X		
16	Se siente satisfecho/a con el reglamento interno del colegio.	X		X		X		
17	La docente lo atiende con respeto y amabilidad ante requerimientos del padre, bajo la modalidad semipresencial.	X		X		X		
18	El apoyo a las familias ha sido efectiva durante la pandemia de parte del personal del colegio.	X		X		X		
19	Cuán, satisfecho se encuentra al colaborar como padre, en la creación de cuentos infantiles y narrar a los niños/as en el aula. (Plan lector)	X		X		X		
20	Según el nivel de satisfacción de nuestro colegio, recomendaría usted nuestro servicio educativo a familiares y	X		X		X		

Observaciones: El presente documento es comprensible y preciso.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Tejada Tantalean Mariel Jenny **DNI: 09976868**

Especialidad del validador: Docencia e investigación Universitaria.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Lima, 05 de junio del 2022

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

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

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

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



Confiabilidad del instrumento

V1 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																							
		D1 TANGIBLE			D2 FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTAS				D4 SEGURIDAD				D5 EMPATIA							
		1. Considera que el colegio	2. Las instalaciones	3. Considera que el personal	4. El aula de clase de su	5. Los docentes	6. Considera que los	7. Se cumple con las normas	8. Considera que los	9. Se ofrece atención rápida	10. Cree que el personal	11. La comunicación	12. En su opinión la	13. Recibe respuestas	14. El colegio ha cumplido con	15. El personal del colegio le	16. Las docentes se	17. La directora muestra	18. Siente que su niñora es	19. Se siente escuchado y	20. El personal docente	TOTAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS ITEMS	
Marca temporal																							
6/13/2022 17:10:22	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
6/13/2022 17:24:00	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
6/13/2022 17:32:58	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
13/06/2022 17:32:59	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
6/13/2022 17:43:41	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
6/13/2022 17:47:10	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
6/13/2022 18:20:19	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
6/13/2022 18:29:02	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
6/13/2022 18:38:01	ACEPTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
		1	3	4	1	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3		
		1.01	1.04	1.56	1.36	1.29	1.2	1.29	1.49	0.89	1.6	1.29	1.29	1.2	1.29	0.89	0.76	0.44	0.81	1.29	1.49		
		VARIANZA DE CADA ITEMS																				TOTAL DE LOS ITEMS	
		SUMANDO LAS VARIANZA DE LOS ITEMS																				261.45	
		23.48																					

$K = 20$
 $K - 1 = 19$
 $\sum = 23.5$
 $S_T^2 = 261$

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 0.96$

Analisis e interpretación: según los niveles de alfa de cronbach, la prueba piloto se obtiene 0,958, evidencia que es excelente, por tanto es aplicable.

VALORES	CRITERIOS
C. alfa > 9 a 95	Excelente
C. alfa > 8	Bueno
C. alfa > 7	Aceptable
C. alfa > 6	Cuestionable
C. alfa > 5	Poble
C. alfa < 5	Inaceptable

V2 SATISFACCION DEL USUARIO																						
Marca temporal		D1 RENDIMIENTO PERSIBIDO							D2 EXPECTATIVAS					D3 SATISFACCION DEL CLIENTE							SUMA DE LOS ITEMS	
		personal del colegio	satisfecho esta con los el colegio está	personal del colegio	medida está satisfecho	satisfecho esta con la	Considera que el	modalidad semipresen	Considera que la	clases virtuales	Considera que los	que su niño/a debe	medida esta satisfecho/a	enseñanza virtual	siente satisfecho	siente satisfecho/a	docente lo atiende con	apoyo a las familias ha	satisfecho se	el nivel de satisfacción		
6/13/2022 17:10:22	ACEPTO	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	82
6/13/2022 17:24:00	ACEPTO	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	83
6/13/2022 17:32:58	ACEPTO	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	80
13/06/2022 17:32:59	ACEPTO	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	88
6/13/2022 17:43:41	ACEPTO	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	89
6/13/2022 17:47:10	ACEPTO	3	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	57
6/13/2022 18:20:19	ACEPTO	1	3	2	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	58
6/13/2022 18:29:02	ACEPTO	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	78
6/13/2022 18:38:01	ACEPTO	4	5	5	4	5	5	1	3	1	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	78
6/13/2022 18:48:33	ACEPTO	3	4	3	4	4	1	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	69
Varianza de los items		0.84	0.56	0.96	0.21	0.49	1.36	0.89	0.56	1.21	1.49	0.85	2.24	0.56	0.25	0.44	0.36	0.41	0.56	0.56	0.76	
suma total de las varianza de los intems																					15.56	

Varianza de los items	0.84	0.56	0.96	0.21	0.49	1.36	0.89	0.56	1.21	1.49	0.85	2.24	0.56	0.25	0.44	0.36	0.41	0.56	0.56	0.76	Varianza de la suma de los items
suma total de las varianza de los intems																				15.56	115.56
K	=	20																			
$K - 1$	=	19																			
$\sum S_i^2$	=	15.6	$\alpha =$	0.91																	
S_T^2	=	116	<p>Analisis e interpretación: según los niveles de alfa de cronbach, la prueba piloto se obtiene 0,911, evidencia que es excelente, por tanto es aplicable.</p>																		
		VALORES		CRITERIOS																	
		C. alfa > 9 a 95		Exelente																	
		C. alfa > 8		Bueno																	
		C. alfa > 7		Aceptable																	
		C. alfa > 6		Cuestionable																	
		C. alfa > 5		Poble																	
		C. alfa < 5		Inaceptable																	

Anexo 4 Autorizaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	CODIGO MODULAR: 0497255
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL 321 EL POLVORIN	
Nombre del Titular o Representante legal: MARITZA CONSUELO DE LA CRUZ SALAZAR	
Nombres y Apellidos MARITZA CONSUELO DE LA CRUZ SALAZAR	DNI: 09466527

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION	
Autor: Nombres y Apellidos MARITZA CONSUELO DE LA CRUZ SALAZAR	DNI: 09466527

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 02 de junio del 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la institución)

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "A." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo acervo en el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el representante o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Institución Educativa Inicial N.º 321 "El Polvorín" Carabayllo
Calle 3 s/n km 16.5 av. Túpac Amaru Telf. 997826782
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

La directora de la Institución Educativa N°321 "El Polvorín"- Carabayllo, quien suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, se le **AUTORIZA** por el presente a la estudiante Maritza Consuelo, De la Cruz Salazar de la Escuela de Postgrado, Programa Académico de Maestría en **ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, para que aplique el trabajo de investigación titulado" para optar el grado de Magister en Administración de la Educación, durante los meses de junio y julio del presente año.

Se expide la siguiente a petición del interesado, para los fines que estime conveniente.

Comas, 15 de junio del 2022


LE MARITZA CONSUELO DE LA CRUZ SALAZAR
DIRECTORA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de junio de 2022
Carta P. 0675-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

LICENCIADA
MARITZA CONSUELO DE LA CRUZ SALAZAR
DIRECTORA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL 321 EL POLVORÍN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DE LA CRUZ SALAZAR, MARITZA CONSUELO; identificada con DNI N° 09466527 y con código de matrícula N° 7002576595; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador DE LA CRUZ SALAZAR, MARITZA CONSUELO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2334-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 10 de junio de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022**; presentado por el (la) Br. De la Cruz Salazar Maritza Consuelo con código de estudiante N° 7002576595 del programa de Maestría en Administración de la Educación – grupo A3; y

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~ (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1º ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~ APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022**, presentado por el (la) Br. De la Cruz Salazar Maritza Consuelo con código de estudiante N° 7002576595.

Art. 2º ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~ DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~ como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1º.

Art. 3º ~~Dr. Saavedra Segundo Sigifredo~~ PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Anexo 5 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Matriz de consistencia			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de usuarios en la modalidad semipresencial en una IEI 321 El Polvorín Carabayllo 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y satisfacción de usuarios en la modalidad semipresencial en una IEI 321 El Polvorín Carabayllo 2022.	¿La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la modalidad semipresencial en una IEI 321 El Polvorín Carabayllo 2022?	Calidad de servicio educativo	Tangible	-Equipos de apariencia modernas -instalaciones visualmente atractivas -empleados con apariencia pulcra -materiales atractivos	Método: Hipotético - deductivo Nivel: Descriptivo – correlacional ipo: Básica Diseño: No experimental-transversal Población: Muestra:
				Seguridad	-Garantía -Certeza -Conocimiento -Confianza en la empresa	
				Fiabilidad	-Se preocupan por los clientes -Comprenden las necesidades de los clientes -Atención	
				Empatía	-Atención -Cortesía -Comprensión -Comunicación	
				Capacidad de respuesta	-Horario -Disposición y asertividad en el tiempo -Cumplimiento -Funcionalidad	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	-Percepción del cliente -Resultados por el servicio	
¿Cuál es la relación entre las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción de los usuarios por la modalidad semipresencial?	Determinar la relación entre las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la satisfacción y empatía de los usuarios en la modalidad semipresencial.	La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con las dimensiones fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, y la satisfacción de los usuarios en la modalidad semipresencial.		Expectativas	-Experiencia de compras anteriores - Promesas cumplidas - Atención inmediata	
				Satisfacción del cliente	-Satisfecho -Insatisfecho -Complacencia	

Anexo 6 Base de datos de variable calidad del servicio educativo

V1 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																										
	D1 TANGIBLE	D1	D2 FIABILIDAD	D2	D3 PACIDAD DE RESP	D3	D4 SEGURIDAD	D4	D5 EMPATIA	D5	T															
N°	1.- C2.- L3.- Consi	4.- E5.- Lc6.- (7.- Se cur	8.- C9.- S10.- 11.- La cc	12.- 13.- 14.- 15.- 16.- Las c	17.- 18.- 19.- 20.-	El personal d																				
1	4	4	5	13	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	84	
2	1	4	5	10	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	2	5	5	4	4	20	5	5	5	5	20	89
3	4	5	5	14	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	93
4	2	4	5	11	2	4	5	5	16	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	88
5	2	4	5	11	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	3	4	5	4	5	21	5	5	5	5	20	87
6	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
7	2	2	4	8	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	1	1	2	2	8	3	2	1	1	7	36
8	2	3	5	10	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	22	5	5	4	5	19	89
9	3	5	1	9	3	5	4	4	16	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	77
10	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
11	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
12	2	3	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	75
13	5	2	5	12	2	5	2	5	14	5	1	4	5	15	1	4	2	5	5	17	5	5	5	5	20	78
14	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	80
16	2	5	1	8	1	1	1	1	4	1	4	5	4	14	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	20	68
17	3	3	5	11	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	79
18	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
19	3	4	5	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	82
20	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
21	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
22	1	2	5	8	2	5	4	4	15	5	4	5	5	19	1	4	5	5	5	20	5	5	5	5	20	82
23	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
24	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
25	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
26	3	5	5	13	5	5	4	4	18	5	5	5	2	17	3	4	4	4	5	20	5	5	5	3	18	86
27	2	4	5	11	3	5	4	5	17	5	4	4	4	17	3	4	5	4	4	20	5	5	5	5	20	85
28	3	4	5	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17	81
29	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	4	4	5	4	17	78
30	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
31	4	4	4	12	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	2	4	5	2	4	17	5	4	3	4	16	77
32	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	17	85
33	1	4	5	10	2	4	3	4	13	5	4	4	4	17	2	4	5	4	4	19	5	4	4	4	17	76
34	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
35	3	4	5	12	3	5	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19	88
36	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
37	1	3	5	9	2	5	5	5	17	5	3	4	3	15	3	4	5	4	4	20	4	4	5	3	16	77

38	3	4	5	12	2	5	4	5	16	5	5	5	3	18	1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	20	87
39	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
40	4	5	4	13	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17	86
41	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	80
42	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
43	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
44	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
45	2	4	5	11	4	4	5	1	14	5	5	5	4	19	4	4	5	4	1	18	5	5	5	5	20	82
46	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
47	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	5	5	5	5	20	82
48	2	5	5	12	5	5	4	4	18	5	5	4	2	16	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18	87
49	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
50	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
51	2	3	5	10	3	4	4	5	16	5	5	4	5	19	3	4	5	5	4	21	5	5	4	4	18	84
52	2	2	4	8	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	1	1	2	2	8	3	2	1	1	7	36
53	2	4	5	11	2	4	5	5	16	5	1	5	4	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19	84
54	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
55	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
56	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	81
57	1	2	5	8	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	20	88
58	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
59	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
60	1	3	4	8	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	2	3	4	3	4	16	4	4	3	3	14	67
61	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
62	2	5	5	12	3	5	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	17	84
63	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	71
64	4	5	4	13	2	4	4	4	14	5	4	4	5	18	5	4	3	4	5	21	4	4	4	4	16	82
65	1	3	5	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	91
66	1	3	4	8	1	3	4	4	12	3	3	3	4	13	1	4	4	3	4	16	4	4	4	3	15	64
67	2	3	5	10	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	1	4	5	4	5	19	5	5	5	4	19	84
68	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	2	3	3	12	3	4	4	4	4	19	4	4	2	2	12	70
69	2	2	3	7	5	4	2	2	13	4	4	3	2	13	5	4	4	5	4	22	4	4				



Base de datos de variable satisfacción del usuario

		V2 SATISFACCION DEL USUARIO																						
		D1 RENDIMIENTO PERCIBIDO							D2	D2 EXPECTATIVAS					D2	D3 SATISFACCION DEL CLIENTE							D3	T
№	1.- E2.- C3.- C4.- E5.- E6.- 7.- Consit	8.- L9.- C10.- 11.- 12.- Cree	13.- 14.- 15.- 16.- 17.- 18.- 19.- 20.- Segur																					
1	3 4 4 4 4 4 4	27	4 4 4 4 5	21	5 4 4 4 4 5 4 4	34	82																	
2	4 5 3 5 4 5 3	29	3 3 4 4 2	16	5 3 5 5 5 5 5 5	38	83																	
3	4 5 5 4 5 3 4	30	4 4 3 1 1	13	4 3 5 5 5 5 5 5	37	80																	
4	4 4 5 5 4 3 3	28	5 4 4 4 4	21	5 4 5 5 5 5 5 5	39	88																	
5	4 5 4 5 5 3 4	30	5 5 4 4 4	22	5 4 5 4 5 4 5 5	37	89																	
6	3 3 3 4 3 2 2	20	3 2 1 3 1	10	3 3 4 4 4 3 3 3	27	57																	
7	1 3 2 4 3 3 3	19	4 3 1 3 3	14	3 3 3 3 3 4 3 3	25	58																	
8	4 4 4 4 4 3 4	27	4 3 4 4 5	20	4 4 4 4 4 3 4 4	31	78																	
9	4 5 5 4 5 5 1	29	3 1 2 4 5	15	4 4 5 4 4 4 4 5	34	78																	
10	3 4 3 4 4 1 3	22	3 4 2 4 4	17	4 3 4 4 4 4 4 3	30	69																	
11	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
12	4 4 4 4 4 4 4	28	4 4 4 4 4	20	5 3 4 4 4 4 4 4	32	80																	
13	4 5 5 5 4 3 3	29	4 3 3 4 2	16	3 2 5 5 5 5 5 5	35	80																	
14	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
15	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
16	4 4 4 4 4 4 3	27	5 3 3 5 3	19	5 3 5 5 5 4 5 5	37	83																	
17	3 4 4 4 4 4 4	27	4 4 4 4 1	17	4 4 4 3 4 4 4 4	31	75																	
18	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
19	4 5 4 5 4 3 4	29	4 4 1 4 4	17	4 3 4 4 5 4 5 4	33	79																	
20	3 4 4 4 4 4 4	27	4 4 4 5 4	21	4 4 4 4 5 4 4 4	33	81																	
21	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
22	4 4 3 5 5 3 2	26	4 3 3 4 1	15	5 3 5 5 4 4 5 5	36	77																	
23	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
24	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
25	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
26	4 4 5 5 4 4 5	31	5 5 3 4 5	22	5 3 4 5 5 4 5 5	36	89																	
27	4 3 3 5 4 4 3	26	5 5 2 3 5	20	4 3 3 4 5 4 4 5	32	78																	
28	4 4 4 5 4 5 3	29	4 5 3 4 5	21	5 4 5 5 5 5 4 5	38	88																	
29	4 4 4 5 4 4 3	28	4 3 3 4 4	18	4 3 4 4 4 4 4 3	30	76																	
30	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
31	3 3 3 4 3 2 2	20	3 3 3 3 4	16	3 4 3 3 4 2 3 4	26	62																	
32	4 4 4 5 4 4 3	28	4 4 3 4 1	16	4 4 4 4 4 4 4 5	33	77																	
33	3 3 4 5 4 2 1	22	4 2 1 3 2	12	2 2 4 4 5 4 4 4	29	63																	
34	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
35	1 4 4 5 3 3 2	22	4 3 2 4 4	17	5 4 4 4 4 3 5 4	33	72																	
36	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70																	
37	3 3 2 4 4 1 1	18	4 4 3 3 4	18	4 3 4 3 4 3 4 4	29	65																	

38	4 4 5 5 5 5 3	31	5 4 4 5 5	23	5 4 3 5 5 5 4 5	36	90
39	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
40	3 5 5 5 4 4 4	30	4 4 4 5 3	20	4 4 4 4 5 3 3 5	32	82
41	3 4 4 4 4 4 4	27	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4 4 4 4	32	79
42	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
43	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
44	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
45	4 4 5 5 4 5 3	30	4 4 4 5 2	19	5 4 4 4 4 4 5 5	35	84
46	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
47	4 5 4 5 5 4 4	31	4 4 3 5 4	20	4 4 4 5 5 4 5 5	36	87
48	4 4 4 4 4 4 3	27	4 4 2 5 3	18	4 3 3 4 4 4 4 5	31	76
49	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
50	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
51	4 4 3 4 3 4 3	25	3 3 3 4 4	17	4 2 4 4 4 4 5 5	32	74
52	2 2 1 4 3 3 2	17	3 2 2 3 2	12	2 2 2 2 2 2 2 2	16	45
53	4 2 3 5 4 3 4	25	5 5 3 4 5	22	5 2 3 4 5 4 5 5	33	80
54	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
55	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
56	4 4 1 4 4 3 4	24	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4 4 4 4	32	76
57	5 4 4 5 3 5 3	29	4 4 4 4 3	19	4 4 4 5 5 5 5 5	37	85
58	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
59	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
60	4 2 4 4 4 3 4	25	4 3 3 3 1	14	3 3 4 4 2 3 4 4	27	66
61	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
62	5 4 4 5 4 4 5	31	4 3 3 4 5	19	5 4 4 5 4 4 5 5	36	86
63	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
64	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
65	4 4 3 5 5 4 3	28	4 4 4 4 5	21	4 3 2 4 5 3 4 4	29	78
66	4 4 5 4 4 4 4	29	4 4 4 4 4	20	5 4 4 4 5 4 4 4	34	83
67	4 3 4 5 4 4 2	26	4 5 3 4 4	20	4 3 3 4 5 3 5 5	32	78
68	4 3 4 5 4 3 4	27	4 4 3 4 4	19	4 3 4 4 4 3 4 4	30	76
69	4 2 3 4 4 4 2	23	4 4 3 4 3	18	4 3 4 3 4 4 3 4	29	70
70	4 3 4 5 4 3 4	27	3 4 2 4 5	18	5 3 5 5 5 3 5 5	36	81
71	4 2 2 4 3 1 1	17	3 2 3 4 4	16	3 1 3 4 5 3 4 3	26	59



Tabla de coeficiente correlación de Spearman

 **HERRAMIENTAS PARA TESIS**

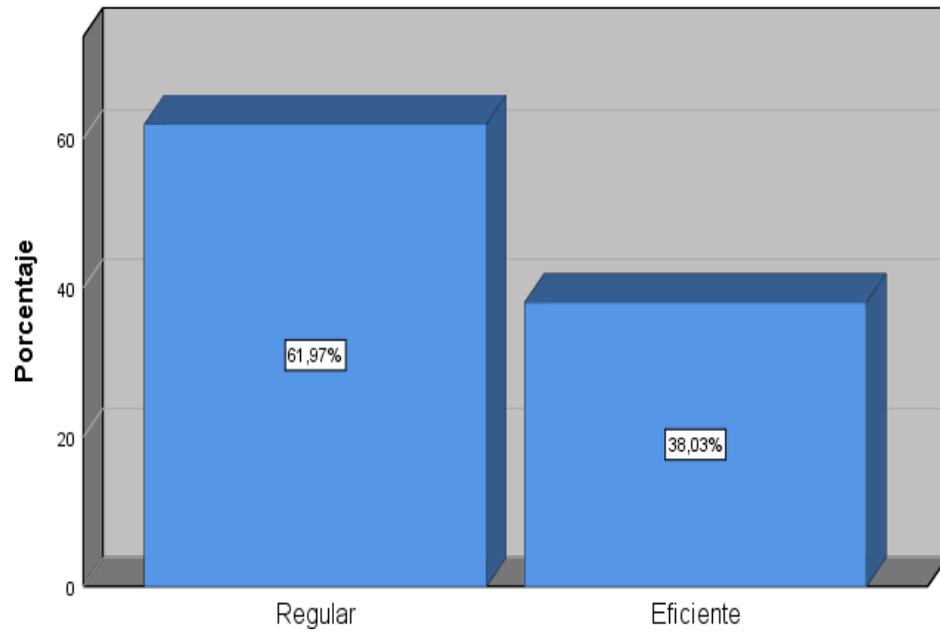
INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

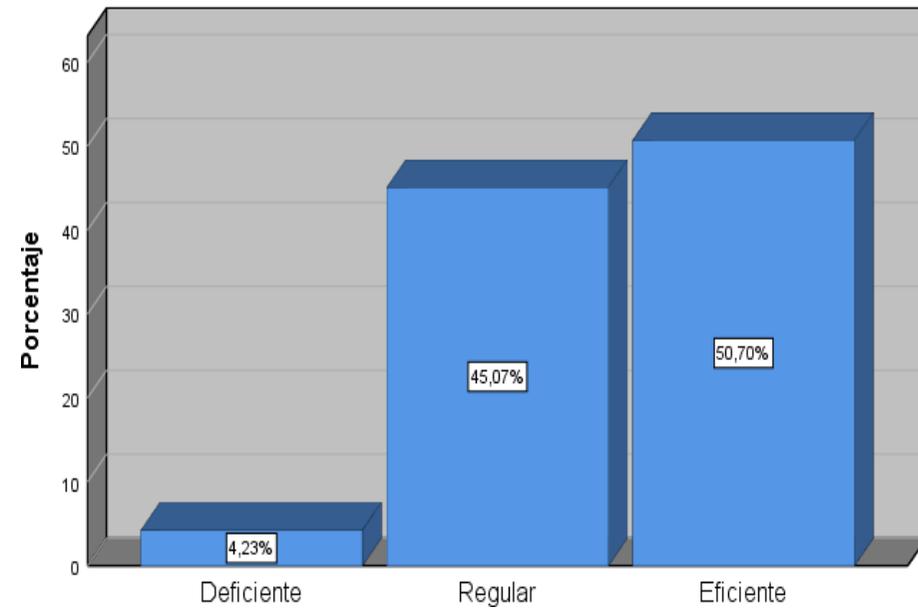
Fuente: (Martínez & Campos, 2015).

Anexo 7: FIGURAS DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Tangibilidad

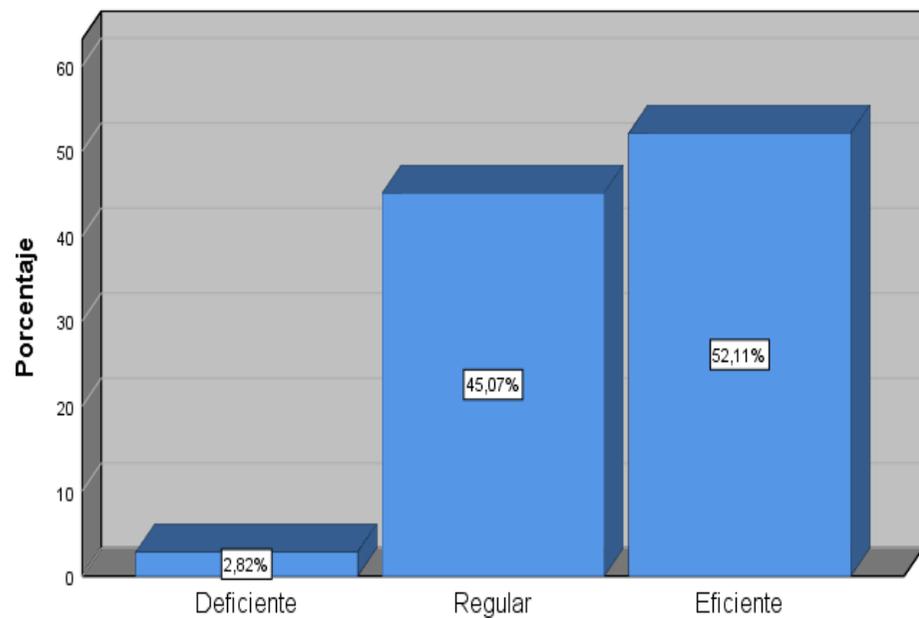


Fiabilidad

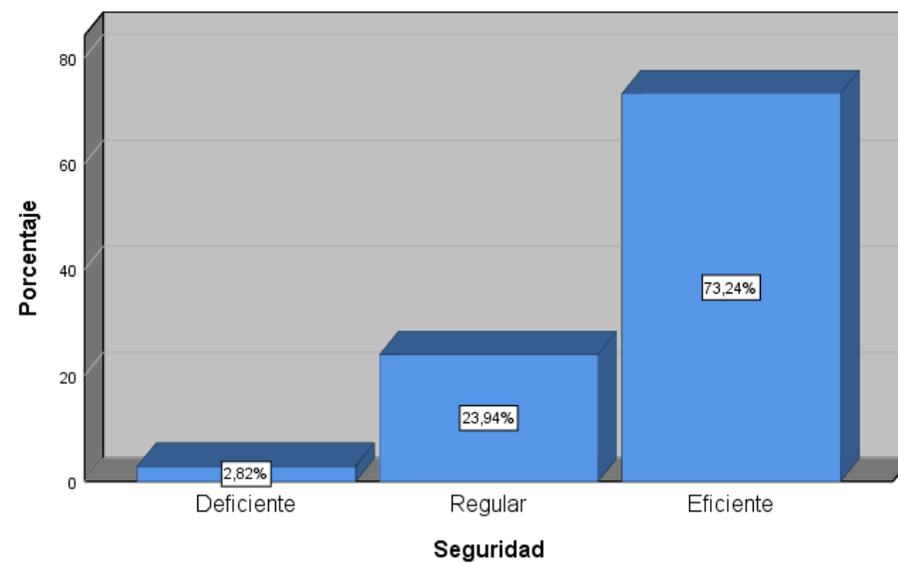




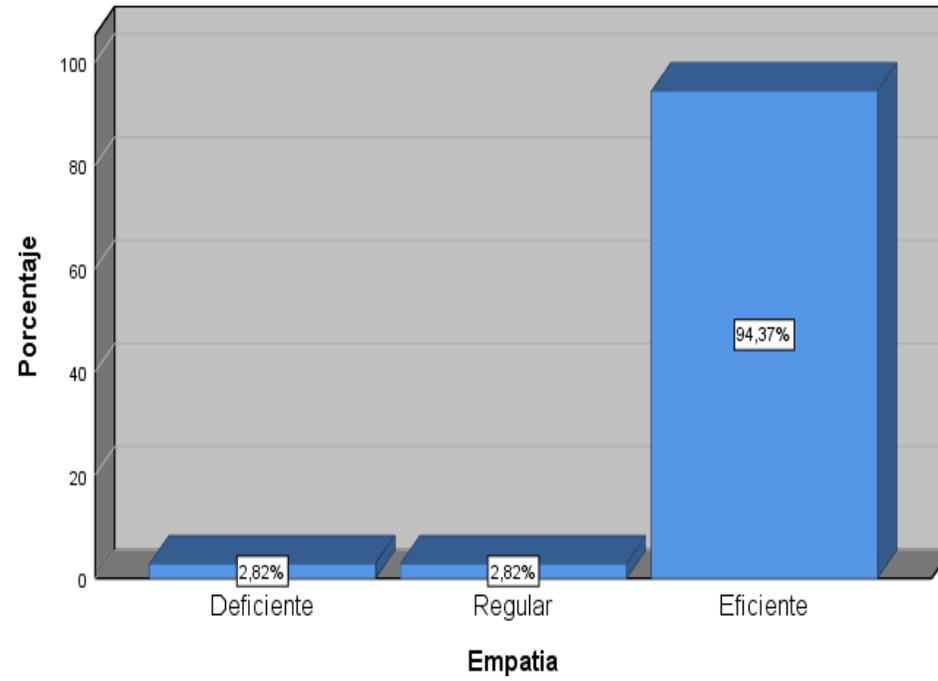
Capacidad de respuesta



Seguridad



Empatia



Anexo 8 Instrumento aplicado a través del Google form a los padres de familia.

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO INST ☆

Preguntas Resuestas Configuración



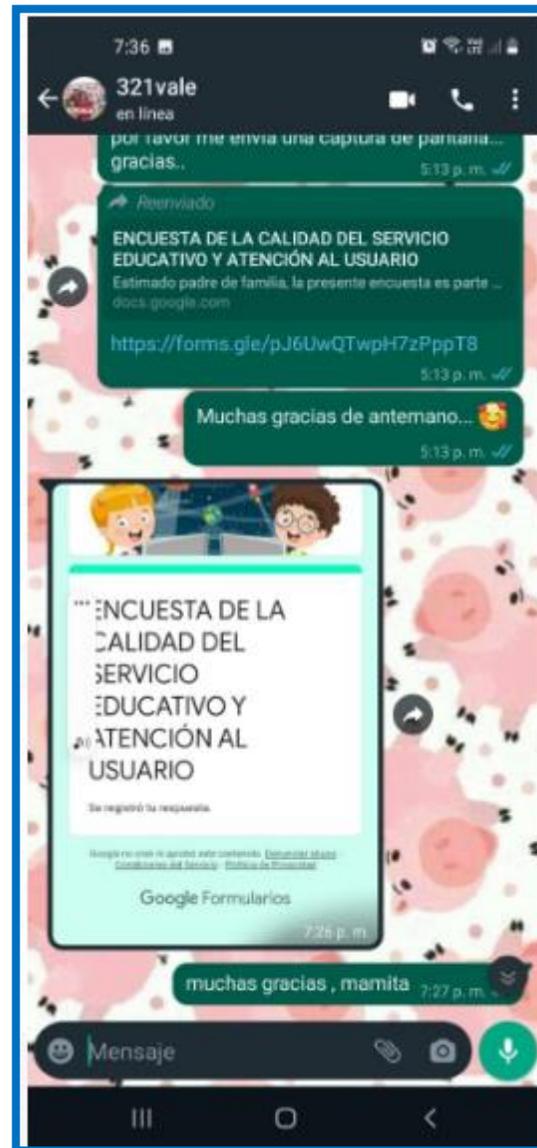
Sección 1 de 2

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado padre de familia, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación que tiene por título "Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IE 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022", cuyo propósito es contribuir a mejorar la educación de los estudiantes. Para este propósito, debe leer detenidamente y responder con toda sinceridad a las siguientes preguntas, eligiendo solo una de las alternativas:

Para dar conformidad a la encuesta de investigación: Dar clip en acepto.

Casillas





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabaylo, 2022", cuyo autor es DE LA CRUZ SALAZAR MARITZA CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO : 25601051 ORCID: 0000-0002-2366-6724	Firmado electrónicamente por: SPEREZ15 el 06-08- 2022 13:51:24

Código documento Trilce: INV - 0958142