



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la
escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022**

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

AUTOR:

Suarez, Jorge Slim (Orcid.org/0000-0001-7068-3917)

ASESOR:

Mag. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (Orcid.org/000-0003-1820-4047)

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

A Dios por darme la vida y todo lo que tengo, bendiciendo y guiando mis pasos cada día con su amor infinito, a mis hijos Juan Diego y Patricia que son la mayor riqueza que tengo en la vida, a mi esposa Patricia quien me inspira a seguir adelante. A mi madre Clementina Suárez S. y Mis suegros Juan y Gremy por transmitirme el valor del esfuerzo y el amor por la vida, a mis hermanos Lizhet, Pedro y Javier.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme formar parte ella dándome la posibilidad de estudiar mi maestría. A sus formadores quienes me transmitieron sus conocimientos para alcanzar mi meta. Agradezco especialmente a mi asesor Mag. Enrique Miguel Pardo Esquerre por transmitir sus conocimientos para el logro de mi tesis y orientarla por el camino correcto. Y para finalizar agradezco a la directora y estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Camaná por permitirme aplicar las encuestadas, por su apoyo y su tiempo, ya que sin ellos no habría sido posible la realización del presente trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de la escuela de educación superior	17
Tabla 2	Prueba de contingencia entre Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil.	20
Tabla 3	Prueba de contingencia entre Calidad física y satisfacción estudiantil	20
Tabla 4	Prueba de contingencia entre Calidad corporativa y la satisfacción estudiantil	21
Tabla 5	Prueba de contingencia entre Calidad interactiva y la satisfacción estudiantil	22
Tabla 6	Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables	22
Tabla 7	Prueba de correlación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil	23
Tabla 8	Prueba de correlación entre calidad física y la satisfacción estudiantil	24
Tabla 9	Prueba de correlación entre Calidad corporativa y la satisfacción estudiantil	25
Tabla 10	Prueba de correlación entre calidad interactiva y la satisfacción estudiantil	26

Resumen

La presente Investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022. La hipótesis general que se planteó fue si existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción. Fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental transversal correlacional, la población fue 60 estudiantes del programa de educación inicial y 60 del programa de educación primaria una población censal 120 estudiantes, se aplicó el cuestionario con la escala de tipo Likert. En los instrumentos de recolección de datos fueron validados por expertos y comprobados de manera confiable mediante el Alfa de Cronbach. En la variable Calidad del servicio educativo se establecieron 17 ítems, y en la variable Satisfacción estudiantil fueron 18 ítems, se empleó la escala de Likert. Los resultados fueron examinados por medio del Rho de Spearman = 0,830, para identificar la correlación entre las dos variables. Se puede concluir que si existe una relación significativa con un p-valor = 0,001 menor a 0,05 entre las variables calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

Palabras clave: Calidad educativa, satisfacción estudiantil.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of the educational service and student satisfaction in the school of higher education-Camaná, Arequipa 2022. The general hypothesis that was raised was if there is a significant relationship between the quality of the educational service and the satisfaction. It was a quantitative approach, applied type and non-experimental cross-correlational design, the population was 60 students from the initial education program and 60 from the primary education program, a census population of 120 students, the questionnaire was applied with the Likert-type scale. The data collection instruments were validated by experts and reliably verified using Cronbach's Alpha. In the variable Quality of the educational service, 17 items were established, and in the variable Student satisfaction there were 18 items, the Likert scale was used. The results were examined using Spearman's $Rho = 0.830^{**}$, to identify the correlation between the two variables. It can be concluded that there is a significant relationship with a p-value = 0.001 less than 0.05 between the variables quality of the educational service and student satisfaction in the higher education school - Camaná, Arequipa 2022.

Keywords: Educational quality, student satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La mejora educativa da inicio desde el siglo XVI ya que se manejó como una transformación en el proceso de evaluación para la mejora educativa, que se direcciona desde la perspectiva del cliente es decir el estudiante y su conformidad con los servicios, considerando desde la calidad de la disciplina, servicio administrativo e infraestructura.

Según Bello (1959) La calidad de la educación ha tenido diferentes enfoques en el mundo desde los campos micro políticos que se dan a nivel del aula hasta los diferentes estudios comparados de los sistemas educativos del mundo. Para Schmelkes (1992) Uno de los trabajos en relación al tema es que en la década de los 90 la calidad educativa surge con fuerza en Latinoamérica ya que uno de los trabajos en relación al tema, lo cual señala que la calidad educativa influye entre otras dimensiones como los objetivos del entorno social.

El Perú dentro de sus diferentes instancias gubernamentales, ministerios, universidades y escuelas de formación superior así mismo analíticos del tema, se han preocupado por plantear diferentes propuestas como concepciones a cerca de la calidad educativa. En nuestra sociedad actual se está teniendo una exigencia por la calidad educativa lo cual exige un cambio radical en todos los agentes educativos. El modelo educativo peruano ha tenido muchas transformaciones, cambios siendo la creación del SINEACE y SUNEDU quienes se encargan que las diferentes organizaciones educativas brinden un servicio eficiente y de calidad, así mismo como el desarrollo de competencias que deben cumplir todos los agentes educativos que forman parte de la organización de formación en base al currículo y herramientas necesarias. Según la ley 28044 nos da a conocer que toda persona debe de alcanzar un nivel óptimo de formación.

Es importante tener conocimiento sobre la mejora que ofrece las escuelas de formación superior en la provincia de Camaná ya que es una preocupación constante en cuanto a lo que es material y métodos que el estudiante de formación inicial debe conocer asimismo los objetivos académicos en base a la gestión de calidad que se les brinda, servicio de infraestructura y mantenimiento ya que estos se han detenido debido a la pandemia lo cual no ha permitido que el estudiante este satisfecho principalmente en los estudiantes de las escuelas de formación superior por ende es importante y necesario utilizar diversas herramientas que

permitan una buena gestión en mejora del servicio y la obtención de resultados con respecto a la preparación académica, desarrollo de competencias, investigaciones innovadoras, la creación de una conciencia social y la capacidad de poder desenvolverse en el mercado laboral de manera ética dentro de una formación espiritual para poder obtener la satisfacción estudiantil. Se formula el problema de indagación con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022? Los problemas específicos. a) ¿Cuál es la relación entre Imagen institucional y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022? b) ¿Cuál es la relación entre Involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022? c) ¿Cuál es la relación entre Resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022?

Se considera importante a la siguiente investigación como la mejora de la función en cuanto a la formación educativa y la conexión con la respuesta de manera asertiva de los estudiantes en las escuelas del nivel superior. Por lo cual se debe considerar y valorar que los estudiantes se sientan bien con el servicio de formación educativa y de los educandos a partir de ello plantear considerar las decisiones más acertadas en referencia a la gestión para el logro de objetivos en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje, Como también sumar importancia a la infraestructura y los aspectos de mejora y superación de los educandos debido a que es enfatizar que el surgimiento de un país depende de la mejora educativa.

Según Marzo et al. (2010) reconocen como fortalezas y distintos campos que tienen relación con la comodidad de los estudiantes en la formación superior los cuales se puede indicar dicha investigación permitirá dar a conocer los factores necesarios para contribuir con una educación de calidad asegurando un futuro profesional.

Desde la justificación teórica dicho estudio de investigación tiene como finalidad ser un gran aporte para mejorar el entendimiento del saber en el conocimiento referidos a las condiciones de las prestaciones educativas en relación a la respuesta estudiantil en las escuelas de educación superior.

La justificación práctica en el reciente estudio tiene como punto principal priorizar y mejorar aquella apreciación que deben tener los estudiantes sobre los diferentes servicios que deben recibir en las escuelas de educación superior a partir de ello establecer proyectos que conlleven a la mejorar dichos servicios.

Metodológicamente la presente investigación se justifica a través de la indagación del método científico, las cuales se llevan a cabo en diferentes situaciones que son preparadas por la ciencia que generan un conocimiento válido y confiable que pueden ser manejadas por otra ciencia, así mismo se utilizó el cuestionario para las encuestas y posterior mente se desarrolló el procesamiento de la base de datos.

El objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022. Los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre calidad física y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022. b) Determinar la relación entre calidad corporativa y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.c) Determinar la relación entre calidad interactiva y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.Las hipótesis específicas: HE1. Existe relación significativa entre calidad física y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

HE2. Existe relación significativa entre calidad corporativa y la calidad de servicio en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

HE3. Existe relación significativa entre la calidad interactiva y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes extraídos internacionales fueron realizados para obtener un propósito de investigación.

Lodesso (2018) dentro de su estudio dio a conocer la satisfacción de los estudiantes en relación a la calidad del servicio en las organizaciones educativas de formación en Etiopía, para lo cual realizó un estudio caso. Dicho trabajo tuvo como finalidad evaluar el nivel de mejora de las prestaciones en relación aquellas que ofrecen las organizaciones educativas de formación superior de Etiopía. La metodología manejada es el diseño de exploración y desempeño, para analizar los diferentes datos extraídos de educandos de pregrado que estuvieron en su último año de estudios, asimismo se realizó la selección de manera espontánea a dos universidades. De descendencia (estratos), lo cual se consideró 250 educandos, obteniendo una totalidad de 1500 formando. Se gestionó el instrumento de calidad de la prestación de tipo Servqual. Los cuales dieron como resultado que en gran parte los diferentes componentes que contribuyeron a la calidad de las prestaciones, los cuales estuvieron observados por los educandos son muy pocos. Se da a conocer la variable en relación a la satisfacción y agrado con puntajes muy bajos. Por ende, dicho estudio sugirió que las IES se consideren aquellos campos que tiene mayor puntaje. El principal aporte en base a sus dos variables, es dar mejores propuestas para mejorar su calidad lo cual es importante como una aportación de mejora.

Mancilla (2019) en su estudio referido a la Satisfacción de los estudiantes de la formación universitaria con su índice en UICUI". Lo cual tuvo como objetivo encontrar la correlación de la satisfacción de los educandos en las diversas universidades en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI (UICUI). Asimismo, su metódica va en relación a la investigación cuantitativo-correlacional, el tipo de estudio no experimental y de sección transversa y de manera diagonal. Su población fue conformada por 6949 educandos, por ende, dicha muestra fue casual y dio la conjetura de acuerdo a la especialidad siendo una totalidad de 1880. Manejó la herramienta de estilo SEUE para identificar si el educando está conforme y satisfecho. En consecuencia, los resultados se plantearon mediante un proceso de manera estadístico y descriptivo e inferencial, dando a conocer una media de 314.19 y dando a conocer un grupo de estudiantes muy agradecida, asimismo

abandono el 9% en cuanto a la población. Tomando en cuenta el p valor = 0.25808 >0.05, lo cual no existió una relación significativa entre ambas variables: como la satisfacción del educando y el índice de retención. Lo cual llegó a la conclusión que tiene una mayor satisfacción del estudiante en los ámbitos de conocimiento y aprendizaje.

Según mi perspectiva como investigador puedo decir que Mancilla en su estudio da un resultado significativo en base a las dos variables que realmente existe una buena relación en dos aspectos importantes como el conocimiento y el proceso de aprendizaje.

Según Onditi (2017) dio a conocer su estudio La calidad del servicio de los educandos de las organizaciones de formación superior: presenta una evaluación de la literatura Kenia. Lo cual tuvo como objetivo analizar los textos referidos a la calidad y mejora del servicio de concertación en ámbito jerárquico y su dominio en el contenido del educando de formación superior: el manejo el modelo de GAP para medir la cualidad de la prestación y la muestra de la asistencia jerárquica. Los educandos experimentales dieron a conocer que no hay aprobación en cuanto a los diferentes autores y las dimensiones que se deben manejar para estimar la cualidad de la prestación del campo en la formación superior. Las variadas medidas y las diferentes graduaciones utilizadas en medir han sido manejadas en base a los aportes de varios autores. Dicha investigación concluye que la calidad de la prestación en cuanto a la formación las escuelas presentan una directa conexión en la satisfacción de los educandos lo cual sugirió a las diversas organizaciones de formación que deben estar en una constante evaluación para tener en claro aquellas que se tienen que mejorar y de esta manera levantar la calidad de la prestación.

Ruiz (2017) Realizó su investigación denominada “nivel de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes de mercadotecnia”. Dicha investigación presentó una gran importancia ya que dentro de su diseño estructuró un instrumento de 21 preguntas que fueron direccionados a su estudio. Lo cual tuvo la aprobación de especialistas del instrumento que determinaron su validación y a la conducción de 10 encuestas que fueron aplicadas a los educandos de otras carreras de formación. En relación al nivel de satisfacción que dio a conocer por los que fueron encuestados la gran parte se afianzó de manera neutral; ya que la

mayoría consideraron que se debieron tomar en cuenta sus necesidades para mejorar la utilidad de los servicios que ellos necesitaban.

Álvarez (2014) realizó un estudio titulado “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. Lo cual se observó que dentro de este estudio resalta su diseño, a la vez el instrumento que utilizó para el proceso de la investigación que se fundamentó en la escala de Likert. Asimismo, se valoraron aspectos muy importantes como aquellas habilidades que el docente manejaba en la planificación de su propia enseñanza aprendizaje, las diferentes metodologías en la enseñanza, como evaluación, asimismo como la auto realización del estudiante, aquellos servicios con los que debe contar y administrativos, se sumó la importancia de la infraestructura como el plan de estudios. Lo cual se llegó a la conclusión que se encuentra con un grado de satisfacción y relación entre las dos variables.

Dentro de los antecedentes Nacionales destacamos: Salazar (2019) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en cuanto al nivel secundario de la organización educativa privada Bereshit, Chimbote 2019 efectuado en la UCV para tener el título de magister. Dicha investigación sostuvo como objetivo poder establecer la estrecha coherencia en ambas variables de estudio que se indican en la investigación. Asimismo, la metodología está determinada dentro de un enfoque cuantitativo, la delineación no experimental y de acompañamiento diagonal. Realizó el estudio con una población de 53 estudiantes, lo cual manejó como muestra la misma población debido a la cantidad menor de educandos. Dicho estudio aplicó dos cuestionarios, para la realización de una variable es representativo por la encuesta Servqual para la variable dos Satisfacción se manejó la de Kotler (2008). los resultados son elocuentes es decir coeficiente del estadístico Rho de Spearman de 0.780 y nivel revelador de 0.000, quiere decir menos a 0.05. infiere al 23% de educandos evalúa la altitud muy alto la calidad de prestación, 21% nivel alto. Una presunción, el 21% lo cual está complacido y 26% están totalmente agrado. Es decir, se concluye, diciendo que existe una coherencia positiva muy afianzada en la calidad de la prestación y la satisfacción.

Según mi criterio Salazar y Sánchez dentro de su investigación encuentran que realmente hay un resultado evidente entre sus dos variables de base a la

calidad del servicio como obtención a la satisfacción de los diferentes usuarios teniendo un nivel muy alto.

Huaylla (2019) dicha investigación fue referida a La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la organización educativa Mariscal 29 Toribio de Luzuriaga, Ate 2019 efectuada en la UCV. Tuvo como finalidad poder observar la coherencia que presenta entre la mejorar de los servicios y aquella satisfacción que obtiene el estudiante. Dicha muestra fue censal lo cual se consideró todos los formandos específicamente de 4to. y 5to del nivel secundario lo cual fueron 184 asimismo se manejaron dos cuestionarios, donde la primera fue aplicada con el modelo de Servperf por ende el segundo fueron cinco ítems; los cuales fueron aprobados por los expertos y comprobado de manera confiable conforme la estadística alfa de Cronbach. Fue un estudio con un planteamiento cuantitativo, de un patrón básico, no experimental, de un patrón transversal y siendo de grado correlacional. Dichos resultados obtenidos que, realmente presenta correlación entre las variables indicadas, teniendo la categoría de correlación de Spearman de 0.744. Es decir, la gran parte de educandos de la organización educativa dan a conocer su agrado con todo el servicio educativo obtenido que se encuentra en un nivel regular.

Desde mi punto de vista como investigador puedo decir que Huaylla da a conocer que en su estudio realmente encontró una relación entre sus dos variables ya que los docentes manifestaron su agrado dentro de la organización debido a todo lo ofrecido le da una comodidad.

Diaz (2018) en su investigación sobre Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017, ejecutado en dicha Universidad del Perú para optar el grado de Magister en educación. Lo cual tuvo como finalidad conseguir la forma de calidad del servicio de formación está vinculada con la satisfacción de los educandos dicho diseño dentro de la investigación es no experimental, fue de condición transversal es decir aplicada correlacional, su población se estableció en 155 formando de los diferentes colegios adventistas. Se manejó dos tipos de instrumentos que fueron adaptados, en donde la calidad del servicio y en la variable satisfacción. Los cuales siendo aprobados por los expertos 30 con un grado de confiabilidad mediante el

alfa de Cronbach de 0.93 es decir la variable uno y de 0.96 para satisfacción dio como confiable. Dichos datos se dieron mediante la correlación de Rho de Spearman que indican realmente existe una relación significativa entre la calidad de servicios y de satisfacción ($r=0.774$; p).

Coaila (2017) efectuó su tesis: “Gestión pedagógica de calidad para construir el plan anual de trabajo en la institución educativa 3 emblemática “Daniel Becerra Ocampo” de Ilo, de la UNSA. En Arequipa. Presento como objetivo tener una buena gestión para poder formar un plan de manera eficaz en mejora de la calidad que se da en los educandos de la organización educativa, dicho estudio fue cualitativo, lo cual la investigación motivó a la participación de los diferentes directivos, ya que eran los más directos y tenían que estar inmiscuidos, como el personal jerárquico, todo el equipo de apoyo lo cual se dio la aprobación del plan de trabajo son un soporte para la organización educativa y principalmente los docentes son los gestores del desarrollo pedagógico, motivadores de fomentar una buena convivencia escolar, fuente a la percepción de todo lo dado, dicha investigación dio como resultado que los cuatro antecedentes dan a conocer que el 100% de los diferentes actores educativos deben estar incluidos dentro de las acciones educativas y tener mayor fuerza para la realización de dichas actividades y obtener resultados más efectivos.

Cerna (2017) realizó su estudio denominado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Lima Este - 2017”. Siendo un estudio de clase correlacional en un modelo no experimental de forma transversal, lo cual realizó su estudio con una población de 216 educandos los cuales se dieron y efectuaron en cuanto a la encuesta los cuales se dieron en dos instrumentos: como un cuestionario sobre la calidad del servicio y satisfacción. Difundirse para utilizar la Correlación de Spearman y es decir el P valor es menor que 0,05 los cuales nos dan a conocer que si tiene coherencia la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los educandos.

Existen muchos filósofos que realizaron estudios en relación a la calidad educativa a lo largo de nuestra historia: una de estas investigaciones fue Deming en donde nos da a conocer que todo producto de buena calidad debe aportar a obtener y contar con un ambiente adecuado y sostenible. Lo cual también indica

que es importante el comportamiento de la persona siendo algo fundamental debido a que todo cliente debe sentirse cómodo y atendido con un buen servicio que se ofrece. Por lo cual Deming da a conocer un ciclo que se puede obtener buenas condiciones considerando el control de gastos y no exceder ya que ello puede ayudar al decrecimiento de los errores: ya que con ello se puede obtener mejores resultados en cuanto al producir mejor y poder traer más usuarios y mantenerse en el ámbito del mercado permitiendo su crecimiento. Lo cual se da una concepción a la calidad de la formación en aquello que se tiene desde un punto de vista de aquella función, según desde la perspectiva de Lewis y Mitchel, considera que debe estar desde una visión en considerar lo que necesita para estar bien los estudiantes como aquellas perspectivas.

Según Duque et al. (2005) concluyeron que, de la misma forma nos da a conocer que aquella calidad de la prestación se puede efectuar al desenvolvimiento en los diferentes ámbitos servicios desde aquellas expectativas que tienen antes de iniciar como aquellas que se presentaran en lo posterior.

Para Pérez (2000) da a conocer que, en esa recta, el ofrecimiento de la calidad se da de manera consecutiva en los cuales son continuos los momentos de representación en la variedad de funciones, y una eficacia que están altamente eficientes y a la vez articuladas, se da un grado máximo, en camino a lo óptimo, teniendo un nivel de coherencia adecuado entre los agentes indispensables del sistema.

Asimismo, Ropa (2014) da a conocer que es importante el servicio brindado de calidad ya que es una fuente indispensable para generar y producir en las diferentes entidades y las diversas instituciones de formación y entidades particulares. Lo cual permite utilizar los diferentes recursos de manera racional, como aquellos materiales y las competencias del personal, en bien de la producción de aquellos servicios según aquellas necesidades y las perspectivas de los estudiantes.

Se da a conocer qué en la primera variable sobre La calidad del servicio se considera como parte fundamental porque permite generar un valor y una marcada diferencia en referencia a otras competencias y marcas. Su efecto dentro de la empresa conlleva hacia el éxito o también hacia la frustración del servicio, porque al tiempo de los años los usuarios son precisos en enmarcar sus propios

requerimientos lo cual influye aquella evidencia sea eficaz y que demande un costo bajo. Se establece que la calidad del servicio viene hacer la interacción entre los usuarios y los diferentes elementos de la organización.

Para Parasurama (2005) mencionó tres dimensiones en relación a la mejora de una buena calidad en la formación como:

La dimensión 1 calidad física que refiere que es un soporte material en las organizaciones educativas los cuales comprende diferentes elementos como el mobiliario, infraestructura, espacios seguros los cuales van a permitir desarrollar las actividades educativas de enseñanza aprendizaje de manera óptima ofreciendo un ambiente seguro y cómodo para los estudiantes, se puede indicar que también requieren de un control para mantener dicha calidad.

La dimensión 2 la calidad corporativa es alcanzar y considerar aquellas perspectivas de los clientes admitiendo lograr el agrado de los usuarios los cuales permitirán considerarlas y a la vez se puedan ir mejorando dichos aspectos que conlleva a la organización hacia la perfección dando cumplimiento a las variadas exigencias a través de los procesos eficientes que enmarcan hacia la competitividad. También permitirá que la empresa este avanzando de manera continua.

La dimensión 3 calidad interactiva nos da a conocer la interrelación que existe entre el personal de la organización y los diferentes usuarios en las cuales se pueden emplear diversas técnicas para incentivar dicha conexión con el público los cuales permite obtener un máquetin adecuado que se efectúa con estrategias y acciones teniendo como resultado obtener la confianza del usuario e incrementar su permanencia en la organización.

En la segunda variable satisfacción del estudiante es comprendida en cuanto a una perspectiva psicológica que se plantea desde diferentes perspectivas que se establecen en un producto o alguna utilidad, de tal forma que su fundamento científico de la psicología que es el encargado de evaluar el contexto del pensamiento y la mente en diferentes ámbitos, por ende el fundamento científico de la variable satisfacción van a determinar de manera cuantitativa los diferentes aspectos mentales lo cual busca definir y establecer el cuerpo y la mente.

Según Surdez (2018) dio a conocer que las necesidades del educando se puede concebir aquella comodidad que tienen o presentan los educandos en adquirir y satisfacer sus diversas expectativas de formación académica asimismo siendo resultados de aquellos programas que efectúa la organización en cuanto a considerar sus diversas prioridades de formación educativa.

Para Dos Santos (2016) refirió que la satisfacción estudiantil es aquella comodidad que recibe el educando por haber obtenido todas sus expectativas de formación que se adquieren en el desarrollo de las actividades y sus resultados para cubrir diferentes necesidades en su formación.

Según Alfaro (2016) manifestó que la parte externa de la vida natural de los educandos en referencia al grado de ingreso, condición de la vivienda, lazos de amistad son indispensables. Es importante saber que la satisfacción es un elemento muy básico y fundamental para la organización.

Para Hernández (2011) mencionó que es un beneficio para contentar sus ideales, confirma que el agrado del cliente teóricamente variado, presenta semejanzas, Elías (2012) dio a conocer una diferencia entre el usuario, aquel que va a consumir y los clientes. Es decir, como al cliente, aquel comprador que regresa para compra los diferentes productos que la organización presenta.

Según Ildfonso (2005) indicó que un buen consumo o agrado del usuario presenta los siguientes beneficios para la organización; la satisfacción del cual el padre de familia pueda dar su autorización y permanezca en la organización de formación, también permite que un padre de familia siempre ubique a la organización por encima de las demás instituciones que se encuentran en su comunidad, también permite que el padre de familia sin ningún beneficio de a conocer los aspectos positivos acerca de lo recibido en la organización también deja de lado aquellas organizaciones que son competencias para la organización lo cual permite en gran parte su participación en su comunidad.

Prats (2011) describió los diferentes métodos para poder evaluar la satisfacción de los educandos; por ende; los que más se adaptan para poder medir en los clientes de las organizaciones educativas. La finalidad de toda entidad educativa es los educandos que estén contentos con la organización y las diferentes exigencias del mercado laboral.

Hernández (2018) determinó las siguientes dimensiones para la variable satisfacción del estudiante como:

La dimensión 1: metodología de los docentes, es la aplicación de diferentes métodos utilizados por el formador en base a su planificación considerando los recursos y procedimientos a efectuar que están determinados en un plan de acción y enfocados en el logro de los aprendizajes, dichos aspectos de la calidad metodológica del docente se van a afianzar en las creencias y la formación de valores que se dan en la institución de formación educativa, el docente debe considerar una variedad de condiciones de forma eficaz garantizando una buena metodología. Eso da a conocer la satisfacción del estudiante dentro de su proceso de aprendizaje, también se indica que la responsabilidad de la organización en su totalidad son todos los agentes; se da a conocer desde dos perspectivas que se dan en forma interna y externa. Asimismo, la dimensión interna se da directamente en el formador, y la parte externa en los diferentes agentes de la organización educativa teniendo un importante valor de responsabilidad que se enmarcan en los directivos.

Para Araya (2002) el desempeño docente se determina por diferentes aspectos siendo la mediación pedagógica pre dispuesta al desarrollo de un aprendizaje en el manejo de una buena planificación curricular utilizando diversos recursos de manera adecuada y asertiva. Por tanto la capacidad personal es aquel desempeño que posee una persona en una determinada función efectuando una capacidad o potencial bien establecido y formación del docente es la preparación que se adquiere en la formación del educador logrando desarrollar todas sus potencialidades.

La dimensión 2: Para Palominos (2015) el servicio administrativo es el encargado de realizar y apoyar en el campo estadístico y logístico en la realización de las funciones efectuadas en las diferentes unidades de formación académica y áreas en el ámbito administrativo, de acuerdo con el desarrollo y pasos establecidos para alcanzar las metas y logros presentes y futuros, afirmando de esta manera el total de las prestaciones dadas por la organización a los educandos de manera general.

Asimismo, según Tacca (2020) los educandos dan a conocer su satisfacción con los diferentes servicios académicos:

La dimensión 3: aspectos socio afectivos en los cuales el docente va a enmarcar una gran diferencia en el momento de impartir conocimientos considerando como punto principal la afectividad, que va aplicar a través del manejo de habilidades y valores, siendo el estudiante el centro de formación. Los diferentes procesos de aprendizaje disponen dentro de su estructura la parte intelectual y emocional las cuales conllevan al aspecto personal como un todo y que a la vez desarrollan una fuente de potencialidad afectiva y que dan como resultado la formación de sentimientos, ideales y valores donde se orientan las personas por consiguiente es importante que dentro la formación profesional de los jóvenes tengan un espacio de formación psicológica que se da a través de la autovaloración dando a conocer sus proyectos de vida asumiendo un sentido personal para mejorar su desarrollo de auto realización siendo un camino esencial para el logro de sus diferentes propósitos los cuales les permitan una participación activa y una vinculación en la práctica de la ética profesional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, debido a que se determinó la información que se basó en sustentos teóricos los que fueron aportes para la propuesta de solución dentro del contexto social y se asignó aquellos conocimientos que tuvieron relación a la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en las escuelas de educación superior. Según Hernández et al. (2014) dicha investigación es aplicada ya que cumple dos finalidades que se basa en conocimientos teóricos para dar la propuesta de solución.

La presente investigación es de diseño no experimental, transversal correlacional, puesto que Carrasco (2006) en este tipo de investigación indica que las variables no van hacer manipuladas con algún propósito ya que considera a los fenómenos dentro de su contexto real después del suceso.

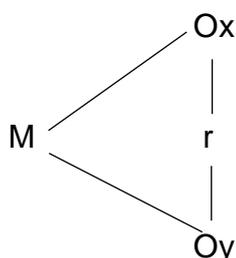
Desde esta perspectiva todos los sucesos que han sido estudiados y considerados dentro de esta investigación derivan desde un contexto real, de tal manera que el investigador es el observador que recoge y analiza los resultados.

La presente investigación es de nivel correlacional no experimental, transversal según Hernández-Sampieri (2010) indica que dicho estudio tiene como propósito identificar la relación existente entre ambas variables. Dichos estudios de correlación evalúan el nivel o grado de asociación entre dos o más variables, la manipulación de las variables no se efectúa y tampoco se desarrolló procesos experimentales, de esta manera el investigador es un observador que analizó los resultados.

Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, ya que se efectuaron diferentes procedimientos estadísticos que conllevaron a la comprobación de las diferentes hipótesis planteadas sobre la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Carrasco (2006) indica que aquellas investigaciones de enfoque cuantitativo son realizadas a través de un conjunto de operaciones y que se da de una manera secuencial para la comprobación de la hipótesis a través de la estadística.

La presente investigación es de método hipotético deductivo ya que se utilizó desde el inicio los conocimientos teóricos en la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil y se aplicó a los estudiantes de la escuela de educación superior. Según Hernández et al. (2010) se vale del razonamiento y la lógica deductiva que inicia en la parte teórica y se direcciona a la lógica; de esta manera parte de la utilización de teorías sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la escuela de educación superior.

El diseño se resume de la siguiente manera:



Donde:

M = Es la muestra de estudio

Ox = Calidad del servicio educativo

Oy = Satisfacción estudiantil

r = Es el índice de correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Calidad del servicio educativo

Definición conceptual: Para Parasuraman et al. (1985) la calidad de servicio educativo es de manera continua cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente articulados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema.

Definición operacional: La variable gestión de la calidad del servicio educativo se va operacionalizar en tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva.

La calidad física viene a ser un apoyo material en las instituciones educativas en las cuales está determinado por diferente componentes o elementos importantes como los espacios seguros, recursos tecnológicos, ambientes adecuados,

mobiliarios y otros. La calidad corporativa es aquella que permite poder alcanzar el grado de satisfacción de los diferentes usuarios tomando en cuenta sus perspectivas para mejorar los diferentes aspectos. La dimensión de la calidad interactiva da a conocer que existe una relación entre el personal de la escuela y los diferentes usuarios.

La variable Calidad del servicio educativo se midió con los siguientes indicadores, condiciones básicas de infraestructura, mantenimiento y limpieza, seguridad, habilidad para la buena atención, credibilidad, confianza, comprensión, comunicación. Escala de medición: Se uso la escala de Likert Equivalencia: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

Satisfacción estudiantil

Definición conceptual: La variable satisfacción estudiantil según Surdez (2018) se pudo conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

Definición operacional: La variable satisfacción estudiantil se operacionaliza en tres dimensiones: Metodología de los docentes, Servicio administrativo y aspectos socio afectivos. Indicadores.

La metodología de los docentes es la aplicación de diferentes métodos utilizados por el formador en base a su planificación considerando los recursos y procedimientos. El servicio administrativo es la encargada de realizar y apoyar en el campo estadístico y logístico en la realización de las funciones efectuadas. El aspecto socio afectivo es donde el docente va a enmarcar una gran diferencia en el momento de impartir conocimientos considerando como punto principal la afectividad.

La variable satisfacción estudiantil se midió con los siguientes indicadores, métodos didácticos, técnicas de evaluación, estrategias pedagógicas, atención al estudiante, servicio académico, disposición de servicio, seguridad emocional, aceptación del personal y aceptación de compañeros. Escala de medición: Se usó la escala de Likert Equivalencia: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

El presente estudio de investigación tuvo una población de 120 estudiantes, 60 estudiantes del programa de estudio de educación Inicial y 60 estudiantes del programa de educación Primaria de la escuela de educación superior Camaná, Arequipa 2022. Presentaron las siguientes características, fueron de zonas rurales las cuales se ubicaron en los distritos de la provincia de Camaná y de recursos socio económicos bajos.

Según Hernández et al. (2018) da a conocer que la población es la agrupación de aquellos casos que tienen coherencia con una variedad de precisión. No se trabajó con una muestra porque se realizó con toda la población por lo cual es censal.

Criterio de exclusión: Estudiantes del programa de educación física e idiomas ingles que no se encuentran licenciadas.

Tabla 1

Población de la escuela de educación superior

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	N° Estudiantes	%	H	M	%
Programa de estudio Ed. Inicial	60	50%	-	60	50%
Programa de estudio Ed. Primaria	60	50%	15	45	50%
TOTAL	120	100%	15	105	100%

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder recopilar los diferentes datos en la investigación se manejó la técnica de la encuesta, de acuerdo a las dos variables de estudio, dicha cuestionario fue establecido en base a diferentes preguntas, para luego ser dadas a los estudiantes de la escuela de educación superior, los cuales me permitieron obtener la información necesaria a través de dicho instrumento de manera confiable y validos ya que la información era necesario contrastarla.

A la población censal de estudio se aplicó, en referencia al instrumento de evaluación, la ficha del cuestionario que fue diseñado para los estudiantes de la escuela; los cuales dieron la información que se requería en base a la muestra

obteniendo información relevante. El cuestionario se elaboró con la escala de Likert por cada una de las variables.

Para la variable Calidad del servicio educativo se indica las siguientes dimensiones: Calidad física, calidad corporativa, calidad interactiva. Asimismo, para cada dimensión se designó indicadores; y para los indicadores se diseñó 2 Ítems, la escala de calificación para cada ítem es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

En la segunda variable satisfacción del estudiante se estableció las siguientes dimensiones: Metodología de los docentes, servicio administrativo, aspectos socio afectivos y para los indicadores se diseñó 2 Ítems, la escala de calificación para cada ítem es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

El cuestionario fue evaluado y validado por los expertos que tuvieron la tarea de revisar y aprobar dicho instrumento el cual se aplicó en las dos variables, calidad del servicio educativo y satisfacción estudiante.

La confiabilidad y fiabilidad se dio a través del Alfa de Cronbach con una valoración de $r=0,906$ en la variable calidad del servicio educativo y $r=0,943$ en la variable satisfacción estudiantil.

3.5 Procedimientos

Para la presente investigación se consideró la coordinación con la directora de la escuela de educación superior Camaná para obtener su autorización, además se tuvo la colaboración de los docentes para la aplicación de un formulario en Google con la participación de los estudiantes de Educación Inicial y Primaria. Por ende, se explicó acerca de los beneficios que tendría dicha investigación como también la discreción y manejo de la información recolectada y los diversos resultados. Para poder determinar la confiabilidad del instrumento en la presente investigación se consideró una prueba piloto a 50 estudiantes de cada especialidad de la escuela de formación superior asimismo, con la información recogida, a través del cuestionario con las respuestas de los estudiantes se registró en la base de datos con el programa de SPSS y también por el cálculo estadístico Alfa de Cronbach mediante los cuales se tuvo la confiabilidad de los instrumentos.

3.6 Método de análisis de datos

Posteriormente los resultados de cada uno de los instrumentos se vaciaron en la base de datos del programa de Microsoft Excel. Luego se pasó al programa de Spss para ser procesados a través de tablas y las diferentes figuras en las cuales se realizaron las tablas de correlación en las variables y realizarlas al cálculo estadístico de Pearson o Rho de Spearman. El método de análisis estadística descriptiva ayudo a comprender la estructura de los datos para poder determinar sus comportamientos a través de gráficos para identificar conclusiones válidas y finalmente la estadística inferencial que nos permitió realizar predicciones y estimaciones.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se solicitó la autorización de la directora de la escuela de educación superior para extraer los diferentes datos manejando la discreción en base a los diversos resultados e información y además respetando la identificación de los estudiantes y el respeto a los derechos del autor. El siguiente trabajo fue desarrollado de acuerdo con las normas APA en su séptima edición. Finalmente, el estudio de la información se efectuó respetando de manera delicada los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2

Prueba de contingencia entre Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil.

			VD Satisfacción estudiantil (Agrupada)			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VI Calidad del servicio educativo (Agrupada)	Malo	Recuento	32	7	1	40
		% del total	26.7%	5.8%	0.8%	33.3%
	Regular	Recuento	8	30	7	45
		% del total	6.7%	25.0%	5.8%	37.5%
	Bueno	Recuento	0	8	27	35
		% del total	0.0%	6.7%	22.5%	29.2%
Total		Recuento	40	45	35	120
		% del total	33.3%	37.5%	29.2%	100.0%

De acuerdo a la tabla de contingencia se observa que el 26,7% de encuestados considera que la calidad del servicio educativo y que la satisfacción educativa es mala y el 25% de encuestados percibe como regular, la calidad del servicio educativo y en ese mismo sentido la satisfacción estudiantil, mientras tanto el 22.5% percibe como bueno la calidad del servicio educativo y del mismo modo la satisfacción estudiantil. Considerando esta interpretación observamos que el nivel más resaltante es mala calidad del servicio educativo que genera insatisfacción estudiantil.

Calidad física vs satisfacción estudiantil

Tabla 3

Prueba de contingencia entre Calidad física y satisfacción estudiantil.

				VD Satisfacción estudiantil (Agrupada)			Total
				Malo	Regular	Bueno	
D1VI Calidad física (Agrupada)	Malo	Recuento	35	23	3	61	
		% del total	29.2%	19.2%	2.5%	50.8%	
	Regular	Recuento	4	13	16	33	
		% del total	3.3%	10.8%	13.3%	27.5%	
	Bueno	Recuento	1	9	16	26	
		% del total	0.8%	7.5%	13.3%	21.7%	
Total		Recuento	40	45	35	120	
		% del total	33.3%	37.5%	29.2%	100.0%	

De acuerdo a la tabla de contingencia se observa que el 29,2% de encuestados considera que la calidad física y la satisfacción estudiantil es mala y el 10.8% de encuestados percibe como regular la calidad física y en ese mismo sentido la satisfacción estudiantil, mientras tanto el 13.3% percibe como bueno la calidad física y del mismo modo la satisfacción estudiantil. Considerando esta interpretación observamos el nivel más resaltante es una mala calidad física que genera una mala satisfacción estudiantil.

Calidad corporativa vs satisfacción estudiantil

Tabla 4

Prueba de contingencia entre Calidad corporativa y la satisfacción estudiantil.

			VD Satisfacción estudiantil (Agrupada)			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D2VI Calidad corporativa (Agrupada)	Malo	Recuento % del total	32 26.7%	9 7.5%	2 1.7%	43 35.8%
	Regular	Recuento % del total	8 6.7%	26 21.7%	16 13.3%	50 41.7%
	Bueno	Recuento % del total	0 0.0%	10 8.3%	17 14.2%	27 22.5%
Total		Recuento	40	45	35	120
		% del total	33.3%	37.5%	29.2%	100.0%

De acuerdo a la tabla de contingencia se observa que el 26,7% de encuestados considera que la calidad corporativa y la satisfacción estudiantil es mala y el 21.7% de encuestados percibe como regular la calidad corporativa y en ese mismo sentido la satisfacción estudiantil, mientras tanto el 14.2% percibe como bueno la calidad corporativa y del mismo modo la satisfacción estudiantil. Considerando esta interpretación observamos el nivel más resaltante es una mala calidad corporativa que genera una mala satisfacción estudiantil.

Calidad interactiva vs satisfacción estudiantil

Tabla 5

Prueba de contingencia entre Calidad interactiva y la satisfacción estudiantil.

			VD Satisfacción estudiantil (Agrupada)			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D3VI Calidad interactiva (Agrupada)	Malo	Recuento	36	11	1	48
		% del total	30.0%	9.2%	0.8%	40.0%
	Regula	Recuento	3	25	12	40
		% del total	2.5%	20.8%	10.0%	33.3%
	Bueno	Recuento	1	9	22	32
		% del total	0.8%	7.5%	18.3%	26.7%
Total	Recuento	40	45	35	120	
	% del total	33.3%	37.5%	29.2%	100.0%	

De acuerdo a la tabla de contingencia se observa que el 30% de encuestados considera que la calidad interactiva y la satisfacción estudiantil es mala y el 20.8% de encuestados percibe como regular la calidad interactiva y en ese mismo sentido la satisfacción estudiantil, mientras tanto el 18.3% percibe como bueno la calidad interactiva y del mismo modo la satisfacción estudiantil. Considerando esta interpretación observamos el nivel más resaltante es una mala calidad interactiva que genera una mala satisfacción estudiantil.

Resultados inferenciales

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables.

	Estadístico	Gl	Sig.
VI Calidad del servicio educativo	.113	120	<.001
VD Satisfacción estudiantil	.135	120	<.001

Nota: Prueba de normalidad de las variable independiente y dependiente.

Para la prueba de la normalidad se utilizó, el test de Kolmogorov – Smirnov, porque la muestra es mayor a 50 personas, se observa que ambas variables (calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil) tienen un p valor menor a 0,05 (0.001). Tomando en cuenta un nivel de significancia del 0,05 o 5% aplicamos la Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

Ho: La calidad del servicio educativo no se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

H₁: La calidad del servicio educativo se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

Si p-valor > 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Y, se acepta H₁

Tabla 7

Prueba de correlación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil

		VI Calidad del servicio educativo	VD Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	de VI Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
	N	120	
	de VD Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	.830**
Sig. (bilateral)		<.001	
		N	120

Fuente. SPSS 27

En la tabla 7 se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación Rho de Spearman = 0,830, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que la calidad del servicio educativo se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022. Entonces, la correlación es una relación positiva muy alta.

Hipótesis específica 1

Ho: la calidad física no se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

H₁: la calidad física se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

Si p-valor > 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Y, se acepta H₁

Tabla 8

Prueba de correlación entre calidad física y la satisfacción estudiantil

		D1VI Calidad física	VD Satisfacción n estudiantil
Rho de Spearman	D1VI Calidad física	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
	VD Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	.710**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	120

Fuente. SPSS 27

En la tabla 8 se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación Rho de Spearman = 0,710, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que la calidad física se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022. Entonces, la correlación es una relación positiva alta.

Hipótesis específica 2

H₀: la calidad corporativa no se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

H₁: la calidad corporativa se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

Si p-valor > 0,05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta H₁

Tabla 9

Prueba de correlación entre Calidad corporativa y la satisfacción estudiantil

			D2VI Calidad corporativa	VD Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.758
	D2VI Calidad corporativa	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	VD Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	.758**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

Fuente. SPSS 27

En la tabla 9 se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación Rho de Spearman = 0,758, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que la calidad corporativa se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022. Entonces, la correlación es una relación positiva alta.

Hipótesis específica 3

H₀: la calidad interactiva no se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

H₁: la calidad interactiva se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022.

Si p-valor > 0,05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta H₁

Tabla 10

Prueba de correlación entre calidad interactiva y la satisfacción estudiantil

		D3VI	VD	
		Calidad	Satisfacción	
		interactiva	n	
			estudiantil	
Rho	de	D3VI	Coeficiente de correlación	1.000
			Sig. (bilateral)	.
			N	120
Spearman	de	VD	Coeficiente de correlación	.754**
			Sig. (bilateral)	<.001
			N	120

Fuente. SPSS 27

En la tabla 10 se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,001 y una correlación Rho de Spearman = 0,754**, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que la calidad interactiva se relaciona directamente con la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022. Entonces, la correlación es una relación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Con el avance de la ciencia y tecnología a pasos agigantados, se evidencia la constante medición de la valoración de los servicios educativos que brindan las instituciones educativas del nivel superior, permitiendo así la mejora de los servicios que se brindan de manera tal que se asegure la calidad del servicio que se presta en las diferentes organizaciones.

La percepción de los agentes educativos más importantes de la educación: los estudiantes, constituye el punto de partida para la realización de planes de mejora que permitan la formación de profesionales de calidad y el desarrollo de la sociedad del conocimiento en un mundo globalizado y cambiante, sin dejar de lado la formación actitudinal en valores humanistas y cristianos que le permitan su formación de manera integral.

Dentro de la presente investigación se evidencia la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la escuela superior Arequipa 2022. De esta manera se puede precisar que la calidad del servicio educativo brindado por la escuela fue Moderado ya que la mayoría de estudiantes dan a conocer su satisfacción, estos resultados adquiridos tienen similitud a lo encontrado por Lodesso et al. (2018) dentro de su investigación la satisfacción de los estudiantes con la calidad de servicio que fue aplicada a estudiantes de los últimos años de las diferentes universidades tuvo por finalidad evaluar el grado de mejora de las diferentes prestaciones lo cual tuvo como resultado puntajes muy bajos en contra posición a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación en el que indica que los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio brindado en la escuela.

Mancilla et al. (2019) según su estudio referido a la satisfacción de los estudiantes de la formación universitaria da a conocer como objetivo encontrar la correlación entre dichas variables, dichos resultados dan a conocer que no existe una relación significativa entre ambas variables; con relación a los resultados obtenidos en la presente investigación en la que se encontró que existe una relación positiva muy alta entre ambas variables se puede manifestar que los resultados son contrarios a la investigación de Mancilla.

Onditi y Wechulli (2017) de acuerdo a su estudio en cuanto a la calidad del servicio de los educandos se puede decir que se ha coincidido en los resultados obtenidos debido a que se presentan en la misma población de estudio y evidencia una relación positiva muy alta.

Ruiz (2017), plantea dentro de su investigación la importancia del nivel de satisfacción del servicio de los educandos de mercadotecnia para lo cual aplicó una encuesta permitiendo extraer la información requerida, así mismo en la presente investigación se consideró el mismo instrumento que permitió de manera viable extraer los datos; de acuerdo a sus resultados en los que los estudiantes consideraron que se debieron tomar en cuenta sus propias necesidades para mejorar los servicios, existe una contraposición en los resultados que se han obtenido en esta investigación ya que se evidencia una correlación muy alta entre ambas variables.

Álvarez (2014), resalta dentro de su investigación el estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos que se dan a conocer en las instituciones educativas, evidenciando que existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad del servicio teniendo coincidencia con las dimensiones planteadas dentro de este estudio, con el cual se ha tenido coincidencia en los resultados obtenidos.

Salazar y Sánchez (2019) en base a los resultados de su estudio en los que existe una coherencia positiva y muy firme entre la calidad de la prestación y satisfacción de los educandos, lo que fue evidenciado en sus instrumentos de recolección de datos de esta manera coincide con los resultados que se han obtenido en este estudio en los que se manifiesta que existe una relación alta entre ambas variables.

Huaylla (2019) Según su estudio y los resultados adquiridos se puede observar que realmente tiene una correlación entre las variables la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, debido a que los mismos manifiestan que existe una satisfacción en la mejora de los servicios en la institución educativa y de manera general de acuerdo al servicio educativo obtenido el cual calificaron de nivel regular. En tal sentido, de acuerdo a lo mencionado

anteriormente y según los objetivos de esta investigación se puede decir que se contraponen a los resultados encontrados por Huaylla debido a que se encontró una correlación positiva muy alta entre las variables calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil.

Díaz (2018) tuvo como finalidad encontrar la vinculación entre la satisfacción de los educandos y el servicio de calidad, para lo cual utilizó una investigación no experimental correlacional con dos instrumentos en cuyos resultados se obtuvo que existe una relación significativa entre sus variables, por lo que se puede decir que los estudiantes se encontraban satisfechos con la calidad del servicio que se impartía en las instituciones educativas de la misión Nor Oriental del departamento de San Martín. Considerando lo descrito anteriormente se puede decir que existe una concordancia con el investigador ya que según la información obtenida mediante la recolección de datos a través de los instrumentos se encontró la relación significativa entre ambas variables.

Coaila (2017) llevó su tesis en cuanto a la gestión pedagógica de la calidad lo cual planteo como objetivo el de obtener una buena gestión para aplicar un plan anual de trabajo de manera eficiente, que repercuta en la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio educativo; se obtuvo como resultado que los actores educativos consideraron que deben estar incluidos en las acciones educativas para obtener resultados más satisfactorios. De esta manera se rescata la importancia de la participación de los estudiantes en las decisiones propias de la gestión administrativa.

Cerna (2017) según su estudio denominado calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes, utilizando dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 216 estudiantes, dichos instrumentos fueron elaborados por el autor y realizado posteriormente su confiabilidad de la cual se obtuvo confiabilidad alta. Se llega a la conclusión que realmente existe relación o coherencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, así mismo coincide con las mismas variables dentro del presente estudio de investigación y los resultados de ambos se puede observar que existe una correlación positiva alta.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se establece que existe relación entre la Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022, tuvo el resultado según una correlación Rho de Spearman considerada como positiva muy alta; es decir, si la calidad del servicio educativo es eficiente la satisfacción estudiantil es favorable. Ya que las dimensiones establecidas se direccionan hacia las necesidades del estudiante para obtener la satisfacción estudiantil, así se puede comprobar en la tabla N° 7.

Segunda: Se precisó que existe relación positiva alta entre la calidad física y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022, resultado según Rho de Spearman. Se concluye que están directamente relacionadas, es decir, si mejora la calidad física mejora la satisfacción estudiantil, porque la infraestructura forma parte importante del servicio de calidad dentro de una organización lo que se puede comprobar en la tabla N° 8.

Tercera: Se estableció que existe una relación positiva muy alta entre la variable Satisfacción estudiantil y la dimensión calidad corporativa en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022, el análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman se considera como positiva muy alta. Se concluye que, si mejora la calidad corporativa mejora la satisfacción estudiantil, ya que los servicios brindados por parte de los agentes de la organización logran la satisfacción de los educandos; así se puede verificar en la tabla N° 9.

Cuarta: Existe relación entre satisfacción estudiantil y la dimensión calidad interactiva en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se considera como positiva alta. Se concluye que existe una relación directa; es decir, al mejorar la calidad interactiva mejora el trabajo grupal coordinado, así lo podemos verificar en la tabla N° 10

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar el sistema de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) para fortalecer la percepción de la calidad del servicio educativo, se recomienda a los directivos de la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022 que establezcan un sistema que permita atender las necesidades de los estudiantes y mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en cuanto a su proceso de formación profesional.

Segunda: Incorporar obras de mejora en la infraestructura adicionales como una piscina y pista de atletismo para mejorar la calidad física de la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022 establecido en un plan operativo logrando optimizar la calidad física en mejora de la calidad del servicio.

Tercera: Implementar acciones para mejorar la imagen institucional mediante la expansión de actividades que logren fortalecer la calidad corporativa en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022, obteniendo en los estudiantes una mejor visión y percepción en cuanto a la imagen institucional.

Cuarto: Realizar acciones de capacitación a los agentes educativos para mejorar la calidad interactiva de la escuela de educación superior permitiendo alcanzar un buen clima institucional en beneficio de la satisfacción de los estudiantes de acuerdo a sus propias necesidades y los objetivos previstos de la organización educativa.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. G. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de Psicología*, 32(2), 383 - 392. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.32.2.217441>
- Álvarez, J. C. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*, 13(2), 5 - 26. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5124134.pdf>
- Araya, L. (2002). *Evaluación organizacional de la excelencia docente*. (C. E. Tecnología., Editor) STUDYLIB: <https://studylib.es/doc/5794605/evaluaci%C3%B3n-organizacional-de-la-excelencia-docente>
- Bernate, J. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 1(38), 37 - 50. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Bullón, S. (2007). *Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Cerna, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti*. Repositorio

Universidad Nacional Mayor de San Marcos:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4994>

Díaz, R. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017*. el 29 de 7 de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1547>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de Educación Superior*, 65(2), 79 - 95. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60446825006.pdf>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad. *INNOVAR JOURNAL*, 15(25), 64 - 80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Ferreira, A. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*. Repositorio Universidad Peruana Unión: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1579>

Gento, S. y. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16 - 27. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>

Hernández - Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 5). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, E. J. (2018). *Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha octubre 2017*. Repositorio Institucional Universidad Privada San Juan Bautista: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1742>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción al usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 1(34), 349 - 368. doi: https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R. y. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019*. el 29 de 7 de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>
- Lewis, B. &. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11 - 17. doi:<https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Lodesso, S. V. (2018). Student satisfaction regarding Service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions:. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 51-64. <https://upjournals.up.ac.za/index.php/jsaa/article/view/849/756>
- Mancilla, A. A. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71 - 80. <https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Sastisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- Mejías, A. y. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior* (Vol. 10). Docencia Universitaria. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/issue/view/517
- Napitupulu, D. R. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 12 - 19. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019/meta>

- Onditi, E. y. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328 - 335. <https://www.ijsrp.org/research-paper-0717/ijsrp-p6737.pdf>
- Palominos, P. Q. (2015). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130 - 142. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130#aff1
- Parasuraman, A. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*,. *Servqual*, 64(1), 12. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep
- Parasuraman, A. (1991). Refinement and reassessment of the Servqual scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 360 - 450. https://www.researchgate.net/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument
- Pérez, E. S. (2000). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista educación y educadores*, 21(1), 9 - 26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Ruiz, M. y. (2017). Nivel de satisfacción del servicio educativo en los alumnos de mercadotecnia. *Jóvenes en la Ciencia Revista de divulgación Científica*, 716 - 720. Repositorio Institucional : <http://www.repositorio.ugto.mx/bitstream/20.500.12059/2731/1/Nivel%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Servicio%20Educativo%20en%20los%20Alumnos%20de%20Mercadotecnia.pdf>

- Salazar, A. y. (29 de 7 de 2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019*. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Sánchez, J. H. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la. *REVISTA MURO DE LA INVESTIGACIÓN*, 1(2), 55 - 68. Anales de Psicología: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/download/758/728/>
- Surdez, E. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9 - 26. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/77>
- Tacca, D. R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *RIDU Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*,, 14(1), 1 - 16. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

AUTOR: Bach. Jorge Slim Suárez (ORCID: 0000-0001-7068-3917)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad física y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación calidad corporativa del usuario y la calidad de servicio en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad interactiva y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre calidad física y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad corporativa del usuario y la calidad de servicio en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad interactiva y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre calidad física y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre calidad corporativa y la calidad de servicio en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre la calidad interactiva y la satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.</p>	Variable 1: Calidad del servicio educativo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Calidad física	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones básicas de Infraestructura • Mantenimiento y limpieza • Seguridad 	1,2,3,4,5,6	<p>Escala de Likert Equivalencia:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
			Calidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para la buena atención • Credibilidad • Confianza 	7,8,9,10,11,12	
			Calidad interactiva	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Comunicación • Confianza 	13,14,15,16,17	
			Variable 2: Satisfacción estudiantil			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Metodología de los docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos didácticos • Técnicas de evaluación • Estrategias pedagógicas 	18,19,20,21,22,23	<p>Escala de Likert Equivalencia:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
			Servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante • Servicio académico • Disposición de servicio 	24,25,26,27,28,29	

			Aspectos socio afectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad emocional • Aceptación del personal • Aceptación de compañeros 	30,31 ,32, 33,34 ,35	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicado Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental		Población: 120 estudiantes Muestreo: No hubo muestreo Tamaño de muestra: 120 estudiantes	Variable 1: Calidad del servicio educativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Bach. Jorge Slim Suárez Año: 2022 Lugar: Camaná, Arequipa Variable 2: Satisfacción estudiantil Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Bach. Jorge Slim Suárez Año: 2022 Lugar: Camaná, Arequipa	Descriptiva: El análisis descriptivo ha permitido que se elabore y presente la información en tablas de frecuencia y porcentajes que, de manera cuantitativa, detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones de estudio en función a los objetivos trazados. Inferencial: Referente al análisis inferencial, se corroboró a través del Alfa de Cronbach que la variable Independiente y dependiente tienen mucha relación, la muestra es 120 Estudiantes se aplicó la prueba de Kolmogórov, la prueba de hipótesis se dio por medio de la correlación del Rho de Spearman.		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VI Calidad del servicio educativo	La calidad de servicio educativa es de manera continua cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente articulados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema (Parasuraman et al., 1985; Lewis & Mitchell, 1990) Pérez et al. (2000).	La variable gestión calidad del servicio educativo se va operacionalizar en tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1985).	Calidad física	Condiciones básicas de Infraestructura	1,2,3
				Mantenimiento y limpieza	4
				Seguridad	5,6
			Calidad corporativa	Habilidad para la buena atención	7,8,9
				Credibilidad	10
				Eficiencia	11,12
			Calidad interactiva	Comprensión	13,14
				Comunicación	15
				Confianza	16,17
VD Satisfacción estudiantil	La variable satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. (Surdez et al 2018).	La variable satisfacción estudiantil se va a operacionalizar en tres dimensiones: Metodología de los docentes, Servicio administrativo y aspectos socio afectivos. (Hernández, 2018), (Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) y (Tacca, Tacca y Cuarez, 2020).	Metodología de los docentes	Métodos didácticos	18,19
				Técnicas de evaluación	20, 21
				Estrategias pedagógicas	22,23
			Servicio administrativo	Atención al estudiante	24,25
				Servicio académico	26, 27
				Disposición de servicio	28,29
			Aspectos socio afectivos	Seguridad emocional	30,31
				Aceptación del personal	32, 33
				Aceptación de compañeros	34,35

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTOS

Presentación del encuestador:

Paz y Bien estimados estudiantes el presente estudio es parte de un trabajo de investigación para medir la calidad del servicio educativo, dichas respuestas son exclusivamente con fines académicos que direccionalidad la mejora de la organización, por ende, sus respuestas son fundamentales por ello requiero que sean las más sinceras posibles, no serán orientadas con otra finalidad. No dejar ninguna pregunta sin responder.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo con el ítem en los casilleros señalados.

Perfil del encuestado

Sexo: Hombre Mujer

Especialidad:

Responda utilizando la siguiente escala:

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

I. BLOQUE I: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: CALIDAD FÍSICA					
1	La escuela de educación superior cuenta con las infraestructura e instalaciones adecuadas y necesarias para el trabajo educativo.					
2	La escuela de educación superior cuenta con biblioteca, comedor, museo, patios, tópico, etc. Necesarios para brindar un buen servicio.					
3	Las instalaciones físicas de la escuela son aptas para brindar un buen servicio.					
4	Existe limpieza en las diferentes instalaciones y espacios de aprendizaje de la escuela.					
5	Existe medidas o condiciones de seguridad en la escuela de educación superior (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).					
6	Se siente seguro y tranquilo con la infraestructura de la escuela.					
	DIMENSIÓN: CALIDAD CORPORATIVA	1	2	3	4	5
7	Si solicito algo al personal de la Escuela de Educación Superior, me informan exactamente cuándo me darán el requerimiento, y cumplen prontamente con ello.					

8	Los distintos servicios que me presta la Escuela de Educación Superior son presentados correctamente desde la primera vez.					
9	Recibo un servicio de calidad en los horarios de atención e instalaciones de la Escuela de Educación Superior.					
10	Tengo la seguridad que si alguien se compromete en la Escuela de Educación Superior lo hará.					
11	El ambiente que hay en la Escuela de Educación Superior me hace sentir cómodo(a).					
12	Confío en la integridad del personal que trabaja en la Escuela de Educación Superior					
	DIMENSIÓN: CALIDAD INTERACTIVA	1	2	3	4	5
13	El personal que labora en la Escuela de Educación Superior se muestra siempre dispuesto a ayudar.					
14	Los empleados de la Escuela de Educación Superior mantienen una comunicación asertiva.					
15	La atención del personal siempre es amable y atiende a mis necesidades.					
16	El servicio de bienestar estudiantil y asesoramiento psicológico es bueno.					
17	Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.					

INSTRUMENTOS

Presentación del encuestador:

Paz y Bien estimados estudiantes el presente estudio es parte de un trabajo de investigación para medir la satisfacción estudiantil, dichas respuestas son exclusivamente con fines académicos que direccionalidad la mejora de la organización, por ende, sus respuestas son fundamentales por ello requiero que sean las más sinceras posibles, no serán orientadas con otra finalidad. No dejar ninguna pregunta sin responder.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo con el ítem en los casilleros señalados.

Perfil del encuestado

Sexo: Hombre Mujer

Especialidad:

Responda utilizando la siguiente escala:

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

I. BLOQUE II: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: METODOLOGÍA DE LOS DOCENTES					
18	La metodología de la enseñanza en la Escuela de Educación Superior es buena.					
19	Los docentes dominan los contenidos y estrategias de aprendizaje.					
20	El nivel de exigencia académica en la Escuela de Educación Superior es bueno de acuerdo a los criterios de evaluación.					
21	Siento que estoy obteniendo logros a través de los métodos didácticos que utiliza el docente.					
22	El docente utiliza métodos innovadores para el proceso de enseñanza y aprendizaje.					
23	El docente aplica metodologías de acuerdo a las características socioculturales.					
	DIMENSIÓN: SERVICIO ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
24	Existe buen servicio en el proceso de Admisión, inscripción o matrícula a la Escuela de Educación Superior.					
25	Existe buen servicio en la oficina de secretaria académica de la Escuela de Educación Superior.					

26	El personal administrativo me hace sentir que soy parte de la Escuela de Educación Superior.					
27	Existe una organización adecuada dentro de la escuela de Educación Superior.					
28	La dirección de la Escuela de Educación Superior promueve un buen liderazgo.					
29	Considera que la educación profesional impartida por la Escuela de Educación Superior satisface tus necesidades.					
	DIMENSIÓN: ASPECTOS SOCIO AFECTIVOS	1	2	3	4	5
30	Existe un buen trato ameno por parte de los docentes de la Escuela de Educación Superior.					
31	Existe empatía por parte de tus compañeros de aula en las diferentes actividades realizadas por la Escuela de Educación Superior.					
32	Se genera un buen clima institucional por parte del personal de la Escuela de Educación Superior.					
33	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Escuela de Educación Superior para que se haga cargo de mi asunto.					
34	El personal de la Escuela de Educación Superior se muestra interesado(a) por servir según el modelo de San Francisco de Asís.					
35	El personal de la Escuela de Educación Superior fortalece el aspecto espiritual en base a los principios y valores Franciscanos según nuestros fundadores.					

ANEXO 4: Validez de expertos

Primera Validación: Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre

Certificado de validez del instrumento que mide la calidad del servicio educativo



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel PARDO ESQUERRE DNI: 18855955

Especialidad del validador: **Maestría en Administración de la Educación**

20 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Segunda Validación: Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre
Certificado de validez del instrumento que mide la satisfacción estudiantil



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel PARDO ESQUERRE DNI: 18855955

Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación

20 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	INGENIERO ADMINISTRATIVO Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Primera Validación: Mg. Fiorela Alana Cervantes Cruz

Certificado de validez del instrumento que mide la calidad del servicio educativo



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados sí son suficientes para medir las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister Cervantes Cruz Fiorela Alana DNI: 42903336

Especialidad del validador: Idiomas: Inglés

- 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

24 de 06 del 2022

Firma del Experto Validador
Mag. Fiorela Alana Cervantes Cruz
Coordinación Académica de
Educación Secundaria - EESP La Inmaculada

Segunda Validación: Mg. Fiorela Alana Cervantes Cruz

Certificado de validez del instrumento que mide la satisfacción estudiantil



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados sí son suficientes para medir las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister Cervantes Cruz Fiorela Alana DNI: 42903336

Especialidad del validador: Idiomas : Inglés

24 de 06 del 2022

Firma del Experto Validador
Mag. Fiorela Alana Cervantes Cruz
Coordinación Académica de
Educación Secundaria - EESP La Inmaculada

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CERVANTES CRUZ, FIORELA ALANA DNI 42903336	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
CERVANTES CRUZ, FIORELA ALANA DNI 42903336	MAESTRO/MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/12/2011 Fecha egreso: 30/08/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CERVANTES CRUZ, FIORELA ALANA DNI 42903336	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN PRIMARIA Fecha de diploma: 03/04/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2015 Fecha egreso: 19/02/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

Primera Validación: Mg. Erik Dino Supo Tanco

Certificado de validez del instrumento que mide la calidad del servicio educativo



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Erik Dino Supo Tanco* DNI: *45576759*

Especialidad del validador: *Maestro en Administración de la Educación*

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

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

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

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

23.de.*06*.del 20*22*

E.D.T.

Mg. Erik Dino Supo Tanco
Coordinación de Área de Calidad
EESP La Inmaculada

Firma del Experto Informante.

Segunda Validación: Mg. Erik Dino Supo Tanco

Certificado de validez del instrumento que mide la satisfacción estudiantil



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Erik Dino Supo Tanco DNI: 45576759

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

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

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

23 de 06 del 2022


Mag. Erik Dino Supo Tanco
Coordinación de Área de Calidad
EESP La Inmaculada

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
Supo Tanco, Erik Dino DNI 45576759	Bachiller en Ciencias de la Educación Fecha de diploma: 30/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2012 Fecha egreso: 18/12/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
SUPO TANCO, ERIK DINO DNI 45576759	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN INVESTIGACION Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/01/20 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/03/2018 Fecha egreso: 08/03/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU
SUPO TANCO, ERIK DINO DNI 45576759	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

ANEXO 5: Estadística de fiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach de la variable independiente Calidad del servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	17

Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	18

ANEXO 6: Autorización para la aplicación de instrumento



**Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública
"La Inmaculada" - Camaná**

D.S. 004-92-ED del 16 de enero de 1992

Gestionada, dirigida, conducida y administrada por la Congregación de Religiosas Franciscanas de la Inmaculada Concepción en Convenio con la Gerencia Regional de Educación de Arequipa RGR.N°1294-2020-GREA

Licenciada con R.M. N° 324-2020-MINEDU

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Camaná, 03 de julio del 2022

OFICIO N° 174-2022-EESP"LI"-C

Sr.:

Prof. Jorge Sim Suárez

Camaná. -

ASUNTO : AUTORIZO LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REF. : Exp. N° 0570

Reciba el cordial saludo de paz y bien.

Por el presente me dirijo a usted para saludarlo y a la vez dar respuesta al documento de la referencia y manifestarle que se Autoriza la aplicación de instrumento de recolección de datos para Trabajo de investigación denominado: Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción estudiantil en la Escuela de Educación Superior – Camaná, Arequipa-2022.

Me despido de usted.

Atentamente.




MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Hna. Rosa Mercedes Verastegui/Siniegas
DIRECTORA GENERAL
Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública
"LA INMACULADA" CAMANÁ

ANEXO 7:

Ficha técnica de la variable Calidad del Servicio Educativo

Nombre:	Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Suárez, Jorge Slim
Año:	2022
Lugar:	Escuela de Educación Superior Camaná, Arequipa.
Objetivo:	Recoger datos de la Calidad del Servicio Educativo.
Dimensiones:	Calidad Física, Calidad corporativa y Calidad interactiva.
Confiabilidad:	0.906 alfa de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo:	15 minutos aproximadamente

Ficha técnica de la variable Satisfacción estudiantil

Nombre:	Cuestionario sobre Satisfacción estudiantil
Autor:	Suárez, Jorge Slim
Año:	2022
Lugar:	Escuela de Educación Superior Camaná, Arequipa.
Objetivo:	Recoger datos de la Satisfacción estudiantil.
Dimensiones:	Metodología de los docentes, Servicio administrativo y Aspectos socio afectivos.
Confiabilidad:	0.943 alfa de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Cantidad de ítems:	18 ítems
Tiempo:	15 minutos aproximadamente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022", cuyo autor es SUAREZ JORGE SLIM, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL DNI: 18855955 ORCID 0000-0003-1820-4047	Firmado digitalmente por: EPARDOE el 16-08-2022 11:06:00

Código documento Trilce: TRI - 0379620