



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estudio comparativo de la calidad de servicio educativo según  
modalidad de estudio en estudiantes de una institución educativa de  
Lurigancho

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

**AUTOR:**

Alvarez Quique, Percy Ernesto ([orcid.org/0000-0001-6208-9731](https://orcid.org/0000-0001-6208-9731))

**ASESORA:**

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa ([orcid.org/0000-0002-5469-2466](https://orcid.org/0000-0002-5469-2466))

**CO-ASESOR:**

Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel ([orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad de servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A Dios quien es fuente de inspiración, a mi madre por su amor incondicional, a mis hermanos por su motivación e invaluable apoyo, en la consecución de este objetivo.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dra. Adela Jesús Faya Salas, Dra Emilia Terrones y Mgtr. Félix Ruiz Oliveros por su acompañamiento, a Dr. Luis Benavides Luksic y Dra. Noemí Teresa Julca Vera por su asesoría y al Dr. Miguel Angel Pérez Pérez por su dedicación y profesionalismo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Población de la investigación</i>	23
Tabla 2	<i>Validadores del instrumento</i>	25
Tabla 3	<i>Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento</i>	25
Tabla 4	<i>Confiabilidad de la calidad de servicio educativo con residencia</i>	25
Tabla 5	<i>Confiabilidad de la calidad de servicio educativo sin residencia</i>	26
Tabla 6	<i>Resultados de la comparación de la variable calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	28
Tabla 7	<i>Resultados de la comparación de la dimensión elementos tangibles con servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	29
Tabla 8	<i>Resultados de la comparación de la dimensión fiabilidad con servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	30
Tabla 9	<i>Resultados de la comparación de la dimensión capacidad de respuesta con servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	31
Tabla 10	<i>Resultados de la comparación de la dimensión seguridad con servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	32
Tabla 11	<i>Resultados de la comparación de la dimensión empatía con servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	33
Tabla 12	<i>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk</i>	34
Tabla 13	Prueba de hipótesis general	35
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 1	35
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 3	36
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 4	37
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 5	37

## Índice de figuras

Figura 1	<i>Frecuencia de la variable calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	28
Figura 2	<i>Frecuencia de la comparación de la dimensión elementos tangibles del servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	29
Figura 3	<i>Frecuencia de la comparación de la dimensión fiabilidad del servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	30
Figura 4	<i>Frecuencia de la comparación de la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	31
Figura 5	<i>Frecuencia de la comparación de la dimensión seguridad del servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	32
Figura 6	<i>Frecuencia de la comparación de la dimensión empatía del servicio educativo con residencia y sin residencia</i>	33

## Resumen

En este trabajo de investigación se buscó determinar las diferencias de la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho, para conocer las necesidades de los alumnos con residencia y los alumnos sin residencia.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básico comparativo, de diseño no experimental, se sometió a la prueba de confiabilidad a 108 alumnos de Educación Técnico Productiva (CETPRO) y procesadas con Alpha de Cronbach.

Para obtener los datos se ha aplicado como instrumento un cuestionario con 22 preguntas que comprenden las dimensiones de la variable Elementos tangibles; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dando como conclusiones al valor de sig. = 0.759 > 0.05, por lo que se rechaza la Hipótesis General, y se acepta que no existe diferencia significativa de la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio educativo, Modalidad de estudios, Servicio educativo con residencia, Servicio educativo sin residencia.

## Abstract

In this research work, we sought to determine the differences in the quality of service according to the study modality in the students of an educational institution in Lurigancho, to meet the needs of students with residence and students without residence.

The research approach was quantitative of a basic comparative type, of a non-experimental design, 108 students of Productive Technical Education (CETPRO) were subjected to the reliability test and processed with Cronbach's Alpha.

Giving as conclusions the value of  $\text{sig.} = 0.759 > 0.05$ , therefore the General Hypothesis is rejected, and it is accepted that there is no significant difference in the quality of service according to the study modality in the students of an educational institution in Lurigancho.

**Keywords:** Quality of educational service, Study modality, Educational service with residence, Educational service without residence.



## I. INTRODUCCIÓN

En estudios internacionales relacionados al tema, se puede apreciar en el ámbito actual que hay demasiada competencia, donde los alumnos pueden elegir varias escuelas superiores, las bondades que poseen para aumentar y conservar alumnos es motivo de un estudio serio. Las escuelas de educación superior, que desean obtener diferenciación con respecto a la competencia a largo plazo, pueden necesitar tener estrategias para convencer, conservar y motivar relaciones sólidas con alumnos. Como institución privada, estamos en constante movimiento y dependemos de la demanda de estudiantes. Debido al aumento de mayor oferta educativa, el atraer el "cliente potencial" es cada vez más difícil. Sumado esto a que las escuelas superiores privadas no reciben ningún subsidio o asistencia financiera del estado. (Hishamuddin et al. 2008).

La competencia por tener alumnos en las instituciones superiores, es cada vez más intenso, debido al surgimiento de Universidades Particulares, Institutos y Cetpros, la beca 18, el Pronabec, etc. de acuerdo a esto tuvimos que realizar la investigación para mejorar la calidad del servicio que realizamos, para mantener nuestro alumnado e ir incrementándolo, también teniendo en cuenta que hubo un efecto de la pandemia que tuvo un efecto en la forma de enseñanza y debemos aprovechar esta oportunidad.

La educación superior juega un papel imperativo en lograr la realización integral del individuo. El interés en la calidad del servicio recibió amplia consideración y es un punto relevante actualmente. La calidad del servicio es diferente del producto, por lo tanto, difícil de medir, es la lo que esperan los clientes, además estos tienen expectativas de los que brindan estos servicios y si la calidad percibida del servicio está cumpliendo o superando sus expectativas, estarían encantados y si son menores que las expectativas, creará decepción. Siempre existe demanda continua de recursos humanos hábiles y competentes en diferentes sectores, pero la pregunta es si están recibiendo tal educación en el país, por eso existe prioridad de investigar para saber la calidad de servicio que se brindan en la escuela superior y dar recomendaciones sobre esa base. (Sajjad, A. et al., 2016).

Di Gropello y Saavedra (2021), nos mencionó sobre el periodo de la pandemia, la región de América del Sur, el Norte y el Centro posee niveles de pobreza de aprendizaje que fue más notorio que antes. Debido a la pandemia las

escuelas estuvieron cerradas por más de un año. Como consecuencia hubo una repercusión dentro del ambiente educativo, en los centros educativos que lo integran y en su formación con sus involucrados, también la duda para volver presencialmente a las instituciones educativas y el abandono del estudio debido a esto. También, Díaz (2021), nos menciona, que en poco tiempo se verán el efecto reflejado en la enseñanza aprendizaje que va a ser muy negativo y los alumnos abandonarán las instituciones educativas; se va acentuar la desigualdad socioeconómica; mayormente en los alumnos que poseen familias en extrema pobreza.

La educación presencial es necesario en la investigación que se realizó, por el tipo de educación que se brindó, que es la formación técnica, siendo indispensable la presencialidad de las alumnas y los docentes en la institución educativa, por ser carreras que predominan más la práctica.

Es básico hablar sobre el hoy y lo que nos espera en la sociedad que se evidencia en la buena enseñanza impartida al alumno; por eso, este debe tener un alcance equitativo para todos y es lo que se desea alcanzar en los países. (Kawuryan et al, 2021)

Se sabe que todos los involucrados en la educación y las personas que utilizan el servicio, en cuanto al asunto de la calidad educativa está muy tocado en los últimos años, teniendo como objetivo de manera priorizada que los profesores den una enseñanza con calidad, con miras a lograr el conocimiento de acuerdo al contexto y lo que necesita esta realidad globalizada (Abidin, 2021)

La calidad en la enseñanza superior es un asunto difícil de tocar en Latinoamérica, se ha logrado progresar, pero en forma independiente y en forma diferente en cada país. Esto agravado por la pandemia, muchas veces se tuvo que improvisar y tomar medidas urgentes, por lo que se tiene duda sobre la calidad, si se siguió con los parámetros que se deben dar para asegurar una buena calidad de enseñanza. (García et al, 2021)

El año 2022 es de transición, pues recién volvimos a la presencial, recibiendo la institución educativa con 2 años sin mantenimiento, además la costumbre de los docentes a la enseñanza virtual y cambiar de un momento a otro y sumado a los rezagos de pandemia, provocó inseguridad en los docentes y alumnos, en la

investigación se estudia como lo perciben la calidad educativa, en este retorno a la presencial.

Nos dice Cabrera (2020), que la comunidad educativa se siente sorprendidos por la falta de clases presenciales, buscando como alternativa realizar las clases virtuales, pero con poco conocimiento sobre el manejo de las TICs y falta de capacitación a los docentes, poca ayuda e insuficientes recursos. Este problema afecta más a los docentes que brindan educación técnico productiva a través de los Cetpro, debido a que los cursos que se imparten son más prácticos, como confección textil, estética personal y panadería y pastelería, el cual requieren la presencialidad de los alumnos, también debido a que realizan prácticas pre profesionales en la empresa y se debe realizarlo presencialmente.

Lopez y Oliva (2020), nos dice que está empezando con los estudios de la parte teórica con respecto al ámbito internacional de las instituciones educativas con residencia estudiantil universitaria, muchos de los anuncios que se publican en el internet ofrecen servicio de habitaciones, las tarifas y la comodidad de estos. Las referencias donde se ha tomado más información se dan en las universidades cubanas.

En el ámbito nuestro, el Perú también se vio afectado, en el caso de secundaria, en las regiones se ha percibido muchas alteraciones y cambios muy notorios por la pandemia, debido al cambio brusco que hubo de la forma presencial al entorno virtual, en la que no se llegó preparado ni capacitado, muchas veces experimentando con las plataformas virtuales, por lo que también se tiene incertidumbre sobre cómo se desarrolló el profesor y la calidad que se dio en secundaria. (Lora et al, 2022).

En la época de pandemia se trató de dar solución con el fin de conservar y aumentar la calidad educativa, reducir los problemas que se presentaban por la virtualidad y el no acceder a este derecho de la educación. La pandemia agravó más el problema que ya existía antes de este COVID-19, y limitó acceder al sistema educativo a los estudiantes. De acuerdo a esto se debe tomar como prioridad el asunto de la deserción escolar y la marginación para organizar metas de la urgencia de la mejora de la Educación (Iguñiz, 2021).

Respecto a la deserción escolar, uno de los principales problemas que se dan sobre todo en las zonas rurales, son los escasos de docentes y que se

encuentren disponibles en la institución educativa, el transporte para llegar a la institución, la pobreza en las zonas rurales, baja o nula capacitación, entre otros. Poca importancia a la enseñanza de tutoría que podría mejorar la situación socioemocional de los estudiantes, justo en estos momentos donde se necesita para aliviar los problemas que tienen los estudiantes y que les podría traer como consecuencia, el dejar los estudios y la poca adecuación a la cultura pedagógica (Espinoza, 2017).

Como consecuencia de carencia de entidades educativas que oferten el nivel secundario en diversos pueblos, sobre todo de provincias, los educandos se ven en la forzosa necesidad de cubrir largas distancias para arribar a las instituciones educativas más cercanas que oferten dicho servicio educativo. El tiempo aproximado en trasladarse desde el centro de un distrito hacia una institución educativa con nivel de formación secundaria y residencia para los estudiantes fluctúa entre las dos (2) y setenta y dos horas (72). La longitud de los recorridos varía dependiendo de varios factores como el acceso al transporte en el lugar, costos cada vez más elevados de los combustibles, así como el extenso tiempo de traslado siendo estos factores que comprometen la seguridad de los educandos, sobre todo del género femenino, convirtiéndose así en la principal razón de absentismo y deserción de los escolares. (ONU, 2006)

MINEDU (2021), se ejecutó la actualización de la modalidad de servicio educativo con residencia estudiantil en las zonas rurales cuyo objetivo es aumentar el alcance y calidad del servicio en secundaria en zonas rurales dispersos, mejorando los aprendizajes para lograr su desarrollo personal, familiar y comunitario.

Según el MINEDU existen 170 entidades educativas de secundaria con residencia estudiantil, estas surgen ante el problema de traslado desde su lugar de origen, el cual es muy alejado desde las instituciones educativas de secundaria, aumentando sus peligros para la integridad o gastos por el traslado.

Además se sugiere que se articule la educación secundaria con el CETPRO y/o superior tecnológica con el objetivo de robustecer el crecimiento de competencias y capacidades técnicas de los educandos en el área de Educación para el Trabajo y facilitarles oportunidades de continuidad con sus estudios superiores.

En la IE, brindamos educación técnica productiva, en las opciones ocupacionales de confección textil, estética personal, computación e informática, y

hostelería, con una formación en valores cristianos para jóvenes y adultos en diversas zonas del Perú, ofreciendo las opciones de aprendizaje presencial, semi-presencial y a distancia, contando con doble modalidad de interno y externo. La investigación se realizó respecto al modelo de educación con residencia que se está dando en la institución, debido a que se realizó la obra dirigida a estudiantes que requieren esta modalidad, los cuales proceden de la selva y la sierra, teniendo dificultades para estudiar en sus zonas, por tener internet lento y por horas, debido a que utilizan paneles solares y en consecuencia solo tienen de día el internet y en forma inestable, a eso se suma que en sus zonas no hay Institutos o Cetpros (Centro de Educación Técnico Productiva) cercanos a su localidad, profesores actualizados, así como infraestructura y maquinaria acorde a la tecnología actual, debido a esta necesidad es que vienen a nuestra institución y se internan para realizar sus estudios superiores.

De acuerdo a lo mencionado y existiendo dos modalidades de estudio, se planteó el siguiente problema general: ¿Existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?; debido a que los alumnos internos y externos comparten el mismo salón y los mismos docentes, por eso buscamos investigar si la satisfacción que perciben son parecidas y lo analizamos en forma específica a través de las siguientes preguntas: ¿Existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?; ¿Existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?; ¿Existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?; ¿Existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?; ¿Existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?

La investigación tuvo la siguiente justificación teórica: lograremos incrementar el entendimiento teórico de las variables a usarse en la investigación, comparando la calidad de servicio en los alumnos con residencia y sin residencia, dentro de un espacio de nivel superior técnico, específicamente en el ámbito

territorial de Lurigancho, el estudio fue útil para el análisis de las dimensiones de la variable y el nivel de influencia entre éstas, adjudicando los cinco factores de la calidad de servicio educativo. Tiene justificación práctica, porque posibilita precisar el nivel de comparación entre la variable mencionada según la modalidad de estudio, los resultados serán útiles para crear una línea de base estadística sobre las dimensiones antes mencionadas, lo que servirá de fuente para investigaciones subsiguientes de tipo aplicadas a través del planteamiento de propuestas educativas, proyectos o planes de mejora en el Cetpro en mención, el cual optimizará como consecuencia la presente calidad de servicio educativo en el futuro. En la justificación metodológica, se utilizarán el método y la técnica más eficaces para garantizar efectos positivos que demuestren una elevada rigurosidad científica. En consecuencia, podrá ser aplicable de forma general en otras entidades educativas que presenten las mismas características que la institución en estudio.

En tanto el objetivo general fue determinar la diferencia de la calidad de servicio según modalidad de estudio en los alumnos de una institución educativa de Lurigancho y siendo los objetivos específicos: determinar la diferencia de los elementos tangibles según modalidad de estudio en los alumnos de una institución educativa de Lurigancho; determinar la diferencia de la fiabilidad según modalidad de estudio en los alumnos de una institución educativa de Lurigancho; determinar la diferencia de la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los alumnos de una institución educativa de Lurigancho; determinar la diferencia de la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho y determinar la diferencia de la empatía según modalidad de estudio en los alumnos de una institución educativa de Lurigancho.

De acuerdo a lo anterior, se presentó la siguiente hipótesis general: existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho y se desprende las hipótesis específicas: existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho; existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho; existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los

estudiantes de una institución educativa de Lurigancho; existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho y existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los investigado en el ámbito internacional, tenemos:

Arroyave y Hurtado (2019), investigó la calidad del servicio educativo en los alumnos de la Escuela Superior en Colombia, utilizó la investigación concluyente descriptivo con análisis cuantitativo de datos, realizó una evaluación de la prestación del servicio en estudiantes del primer y último año, el muestreo es probabilístico y se utilizó la fórmula para población finita obteniendo una confiabilidad del 95.5 %, error del 4%, siendo cantidad de estudiantes en el 1° año 207 y una muestra de 156 estudiantes; para el último año son 199 y una muestra de 152. Se utilizó el cuestionario del Modelo Servqual adecuado a la realidad universitaria, utilizando la brecha entre la prestación que se desea del servicio (expectativa) y la forma real que se dio (percepción), utilizando las siguientes dimensiones: 1) Elementos tangibles (aspecto de elementos materiales); 2) Confiabilidad (fidedigno, funcionamiento exacto); 3) Capacidad de respuesta (rapidez, beneficio); 4) Garantía (destreza, afabilidad, verosímil y certeza); y 5) Empatía (De sencillo acceso, buen nivel de trato y entendimiento del cliente). El cuestionario posee veintidós ítems y hace uso de un patrón de siete puntos con las categorías de respuesta que comprenden desde “nada esencial” hasta “absolutamente esencial”. Para las percepciones son además 22 preguntas con otro patrón de siete puntos con niveles de contestación que incluyen desde “totalmente de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo”. Luego de aplicarse el cuestionario, se analiza las brechas en las cinco dimensiones de la variable.

Como resultado del estudio se obtiene una brecha negativa en elementos tangibles de -0.52, en confiabilidad de -0.61, capacidad de respuesta de -0.49, garantía de -0.58 y empatía de -0.67, obteniendo un índice de gradación de calidad del servicio educativo de -11.47. Se concluye entonces que las percepciones que los educandos tienen del servicio educativo brindado no es lo que esperaban. De acuerdo a lo investigado, se utilizó el modelo Servqual adaptado a nuestra realidad de nuestra Institución Educativa, también se van a elaborar el cuestionario a partir de los indicadores de las 5 dimensiones mencionadas en esta investigación. La muestra también va a ser finita y probabilístico, se utilizó escala de 1 al 5.



Eresia-Eke et al. (2020), estudió la asociación entre calidad de servicio, la satisfacción de alumnos y su permanencia en las escuelas de educación superior de tamaño menor de Sudáfrica; es una investigación cuantitativa con un diseño correlacional, el muestreo es no probabilístico de 200 alumnos, utilizaron el instrumento SERVQUAL que se adaptó, el coeficiente de Cronbach es mayor al 0.7 por lo que es confiable, la relación entre los tangibles y la satisfacción de los alumnos, resultó con un 0.643. Se concluye que la confiabilidad y garantía tiene mayor asociación con respecto a la satisfacción de los alumnos y se utilice un muestreo probabilístico utilizando mayor cantidad de alumnos para la muestra; se utilizó como medida estadística la media, el cual luego de obtenidas se encuentran arriba de la zona media de los cinco puntos usada para medir las variables, la puntuación más baja es de 3,45 y se vincula con la dimensión de fiabilidad; el resultado del Alfa de Cronbach según las percepciones de los estudiantes fue para los tangibles de 0.802, para la fiabilidad de 0.849, la capacidad de respuesta de 0.840, seguridad de 0.853 y empatía de 0.860. De acuerdo a la investigación, vemos que no utilizó el muestreo probabilístico, el cual si vamos a utilizar en este estudio, vamos también analizar la causalidad de las dimensiones respecto al servicio educativo con residencia. Se observa que el punto crítico de la investigación realizada fue la dimensión de los tangibles, es decir, se debe trabajar sobre la infraestructura, los equipos, a través de proyectos productivos para autofinanciarse o convenios con ONG.

Ntoyakhe & Ngible (2020), buscó conocer la calidad de servicio ofrecida por el apoyo académico, buscando mejorar el servicio de los alumnos en la universidad de Sudáfrica, es de tipo cuantitativo y descriptivo, se utilizó una muestra de 260 alumnos utilizando el muestreo por conveniencia, utilizaron como instrumento la encuesta adaptado del SERVQUAL, con escala de Likert de 5 puntos, en el cuestionario se analiza las expectativas y percepciones de los alumnos, el análisis de confiabilidad fue de 0.70. Producto del estudio se obtiene una brecha negativa en elementos tangibles de -1.8, en confiabilidad de -1.9, capacidad de respuesta de -1.9, garantía de -1.7 y empatía de -1.8, obteniendo un índice de gradación de calidad del servicio educativo de -11.47. La recomendación en base a los resultados, es trabajar para mejorar los servicios prestados por los departamentos de apoyo académico.

Maza et al. (2022), realizó la investigación en una escuela superior de Colombia de pregrado, utiliza la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales y toma 481 alumnos como muestreo, según los resultados se concluye que la seguridad no afecta la calidad, la calidad se ve afectada en un 65,2% por las variables elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, la satisfacción es afectada en un 60,2% por la calidad. El instrumento presenta una fiabilidad de Alfa de Cronbach entre 0,7254 y 0,873.

En el ámbito nacional se tiene las siguientes investigaciones:

Asencios (2022), en su estudio tiene como finalidad establecer la correlación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los alumnos en una escuela de los Olivos, fue cuantitativo, nivel correlacional de corte transversal, utiliza como universo a 175 alumnos del último año de secundaria y de acuerdo a esto realiza un muestreo de 175 alumnos, usando 22 items para medir la calidad y 23 preguntas para la satisfacción del alumno. Los resultados de la parte descriptiva luego de utilizar el SPSS se observan que la primera variable arrojó una escala regular de 63,3%, escala bueno fue de 34,2%, regular de 63.3% y escala mala indicaron el 2.5%.

En las dimensiones de calidad, 55,8% de alumnos perciben que los elementos tangibles son de nivel regular, 38,3% buena y 5,8% mala. En fiabilidad 61,7% regular, 35% buena y 3,3% mala. En capacidad de respuesta 52,5% indicaron nivel regular, 42,5% buena y 5% dicen que es mala. En seguridad 50,0% manifestaron nivel bueno, 49,2% regular y 0,8% mala. En empatía 62,5% regular, 35,0% buena y 2,5% mala. La conclusión fue de que si existía relación entre las variables, el valor Rho de Spearman es 0,584.

Nos interesa los resultados de la investigación, pues son alumnos del 5° año de secundaria y el requisito para que estudien en el Cetpro, es tener como mínimo 3° año de secundaria, por lo tanto la percepción que tengan sobre la calidad de servicio va a ser importante para trabajarlo en mejoras de nuestra institución educativa.

Carrera (2017), en la investigación tuvo como principal meta describir la relación existente en la calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los educandos del internado de la UPN con sede en Lima, utilizó un modelo descriptivo, correlacional, no experimental de diseño transversal, hizo uso

de la encuesta como instrumento aplicándolo a 225 estudiantes de una población de 543 estudiantes internos, del cual 47% son mujeres hospedadas en 3 residencias y el 53% son varones hospedados en 2 residencias. Se empleó el modelo Servqual, que calcula lo que se espera y lo que se percibe de la calidad de un servicio, el cual está compuesto por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones, el alfa de Cronbach fue de 0.948, que indica que hay fiabilidad.

En cuanto a la calidad de servicio, el 6% de alumnos internos consideran un nivel bajo, 48% lo califican de regular y el 46% lo aprueban como un nivel alto.

En las dimensiones de calidad, 42,2% de alumnos perciben que los elementos tangibles son de nivel regular, 48,9% buena y 8,9% mala. En fiabilidad 52,4% regular, 40,9% buena y 6,7% mala. En capacidad de respuesta 46,7% indicaron nivel regular, 45,3% buena y 8% dicen que es mala. En seguridad 32,4% manifestaron nivel regular, 62,7% buena y 4,9% mala. En empatía 50,2% regular, 42,2% buena y 7,6% mala.

De acuerdo a la investigación, también vamos a utilizar el instrumento Servqual, para la encuesta a los estudiantes sobre la calidad de servicio y nuestra población va a ser 100% mujeres, debido a que la residencia estudiantil va dirigida solo a mujeres provenientes de la selva y la sierra peruana y la percepción de la calidad va a ser medida con 3 niveles, el bajo, media y alta.

Pinedo (2017), el autor investigó la calidad del servicio y satisfacción del alumno en el Cetpro Daniel Villar de Caraz. El estudio es de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo y aplica un diseño de investigación no experimental. El universo del 2° módulo del año 2017 es de 92 alumnos con edades mayores a 17 años; aplicando un muestro probabilístico y dando como resultado 74 estudiantes. Para la prueba de la hipótesis, se hizo uso del cuestionario, con la finalidad de saber la opinión de los estudiantes sobre estas dos variables en el CETPRO. Para obtener al cuestionario, se basó en el modelo SERVQUAL; contando con 21 ítems. Cada ítem es valorado usando 5 criterios de orden. Los datos al final fueron reveladores, pues se consiguió determinar que existe influencia entre las variables, con un nivel elevado de asociación y correlación entre las variables investigadas. En adición, las dimensiones de mayor significancia y que consiguen asociarse de modo directo con la satisfacción de los alumnos del Cetpro son las de fiabilidad y responsabilidad.

El 80% de los alumnos tienen edades inferiores a 28 años, el 28.4% son de estética personal, 16.2% de hostelería y turismo, 14.9% son de computación, 10.8% de confección textil, construcción y administración del comercio y manualidades es el 8.1 %. Son 74.3% mujeres y 25.7% varones. En la calidad de servicio, 45.9% perciben un nivel medio, 28.4% nivel bajo y 25.7% nivel alto.

En las dimensiones de calidad, 36,5% de alumnos perciben que los elementos tangibles son de nivel regular, 36,5% buena y 20 % mala. En fiabilidad 37,8% regular, 33,8% buena y 28,4% mala. En capacidad de respuesta (responsabilidad) 44,6% indicaron nivel regular, 29,7% buena y 25,7% dicen que es mala. En seguridad 28,4% manifestaron nivel regular, 35,1% buena y 36,5% mala. En empatía 32,4% regular, 33,8% buena y 33,8% mala.

Las alumnas que se internan en el Cetpro tienen menos de 28 años en su totalidad, las carreras que ofrecen también son de computación, confección textil, hostelería y turismo y estética personal, también deseamos evaluar la calidad de servicio pero vamos a utilizar 22 preguntas, en esta investigación se utilizó 21 preguntas, también vamos a medir la percepción de la calidad según el resultado del cuestionario y lo vamos a clasificar en 3 niveles: el bajo, medio y alto.

Grández (2020), Buscó determinar la correlación de la enseñanza de un colegio con internado de los estudiantes y la satisfacción en los estudiantes. El estudio es de nivel básico, correlacional, tipo cuantitativo. 122 estudiantes formaron parte de la muestra, siendo el cuestionario para obtener la información. Los datos obtenidos evidenciaron que la calidad prestada fue mala en un 53%, siendo percibido así por 65 de los 122 educandos de secundaria de zonas rurales del Datem del Marañón, 35% regular y 12% buena; coincidiendo en su total desacuerdo con la calidad de las estructuras de la entidad educativa, adicionando a esto la competencia de los profesores. En contraste, la satisfacción de los usuarios reveló un grado bajo de 62%, siendo percibida por 76 de los 122 educandos de secundaria de zonas rurales en el Datem del Marañón. Se sabe además que este resultado es consecuencia de la nula aplicación de medios para enseñar (proyector, internet, etc.) en la estrategia educativa por parte de los docentes, quienes ni siquiera lo contemplan como una posibilidad dentro de su metodología. Como conclusión del estudio, el servicio educativo tiene correlación significativamente elevada respecto a la satisfacción del cliente, lo que se demostró con el empleo del Rho de Spearman

cuyo valor  $0,000 < 0.05$ . En la zona del Datem del Maraón utilizan papelotes, guías y libros, porque tienen un problema con el internet, el cual lo utilizan con paneles solares por horas y este se ve afectado por el mal clima, por lo que no es seguro en que momento del día se les irá y es lento la conectividad, además de la infraestructura y equipamiento, es por eso que los alumnos de la zona del Datem del Maraón, califican como malo (53%) el servicio educativo. Debido a esto que tenemos alumnas de la selva, de las zonas rurales, que nos cuentan este problema que tienen en su zona.

Se va a realizar las definiciones de la calidad de servicio educativo:

Aguerrondo (1993) mencionó que es una organización sistemática que posee diversidad, debido a esto es complicado y se diferencia por la gran cantidad de subsistemas que se encuentran entrelazados.

Según Senlle y Gutierrez (2005), es el sacrificio firme de las instituciones educativas, con el fin de realizar de la mejor manera las cosas y hacer posible lo que piden los alumnos tomando en cuenta la oportunidad y la calidad para su realización integral.

Christin (2005), mencionó que la calidad de servicios educativo se conoce como un servicio que se realiza en la institución educativo y cuya finalidad es fomentar la mejora del estudiante, en conocimiento, valores y la parte socioemocional, y se consideran características de su contexto, el estrato social y económico, entorno de su familia y una organización escolar eficiente.

Según UNESCO que publica en la OREALC caracteriza la variable en cinco dimensiones (2007): relevancia, para enfrentar los desafíos del presente, la eficacia y eficiencia, contemplando la enseñanza como un servicio y un producto, la pertinencia, aludiendo al programa curricular el cual se tiene que adaptar, ser flexible y tome en cuenta las exigencias y particularidades de los alumnos, la igualdad, fomentando el derecho de equidad, dando a los alumnos los bienes y medios que necesiten para que tengan un buen desempeño académico y garantizando el derecho de los alumnos a educarse.

Para Gento y Montes (2010) nos dicen que es un tipo de promoción, que se realiza de manera que haya participación y se relacionen, que incluye toda la esfera de los individuos y también su satisfacción individual y de los individuos que forman parte de su entorno.

Nadiri et al. (2011) enfatizó la satisfacción de los estudiantes y con el fin de atraer a los alumnos, atender sus necesidades y retenerlas, los proveedores de educación superior participan activamente en la comprensión de las expectativas y percepciones en estudiantes sobre esta variable. A menudo necesitan adaptar técnicas en la valoración de la calidad de sus servicios al igual que en el ámbito empresarial.

Ropa (2014) nos dice que son materia prima de la productividad de las organizaciones en su totalidad, en especial de los centros educativos, puesto que permite la utilización criteriosa de medios y materiales y el aporte de los involucrados en la educación en la prestación de servicios, considerando lo que necesita y lo que percibe los alumnos.

Según Tafur (2014) es vista en los actos que se dan en los colegios que guardan relación con el avance de su entorno en lo social. Las características del servicio educativo son: intangibles, variables, perecibles, no separables, ausente de dueño.

Mohammad (2015) lo definió como los atributos y especificaciones generales que se relacionan con el servicio educativo y armoniza con las necesidades y deseos de los beneficiarios y muestra los resultados proyectados en alta calidad.

Según Palominos, et al. (2016) nos dijo que se necesita una activa interrelación con el consumidor y el vendedor, menciona a la calidad que advierte el usuario y como otro punto de vista, las sensaciones de los usuarios. De esto se deduce que es la satisfacción del usuario, que se obtiene si cubren sus expectativas, gustos o sensaciones.

Según la Ley General de Educación, es la atribución principal que tienen todas las personas, para su desarrollo integral que abarca su crecimiento como persona y en lo laboral. El estado contribuye por ser un deber el garantizar una enseñanza buena a la población, pero los que estamos inmersos en esta labor educativa también tenemos que poner de nuestra parte para mejorar la calidad educativa. (SINEACE, 2017)

Para la UNESCO nos dijo que es una forma en que las personas crecen integralmente, y por esta mejora de su aspecto personal aportan al entorno que le rodea logrando un progreso e influyendo y educando con su formación brindada.

También sabemos que la calidad educativa es un derecho que todos debemos alcanzar, pero que existen diferentes concepciones de cómo lograrlos. (SINEACE, 2017).

Según Camisón et al. (2006), es el autor base para la presente investigación, nos dice que la calidad de los servicios no es igual que un bien tangible, en el servicio es importante la percepción del cliente, que es la resta entre las expectativas o deseos que el cliente tiene (calidad que desea o que espera) y sus percepciones (creencia luego de recibir el servicio), entonces se valora la calidad de servicio en base a sus deseos en comparación con la forma real que se les presta. Un cliente se sentirá a gusto si sus percepciones son iguales o mayores a su expectativa que tiene del servicio. También trabajó con cinco dimensiones para la variable mencionada. Las dimensiones son el modo que perciben los usuarios de cómo se brinda el servicio educativo. A continuación describimos las dimensiones: en la dimensión elementos tangibles; como su nombre lo indica, es la parte palpable, que se puede tocar, según Zeithaml y Bitner (2002) lo constituyen el frontis de la infraestructura, equipamiento, los trabajadores de la institución y medios de comunicación; para Riveros (2007), esta dimensión se puede aclarar con respecto a lo que posee un colegio, que al momento de aperturar el inicio de clase en su servicio cuenta con aulas de material noble, servicios higiénicos, televisión, agua potable, etc. El cual es necesario y forma parte de las necesidades de la institución educativa. En resumen según Koni, A. et al. (2013), es la presentación de la infraestructura, equipamiento, trabajadores y materiales de comunicación. En la presente investigación por ser un internado de alumnas, se agregó a los elementos tangibles, el comedor y los dormitorios y por ser un Cetpro los talleres de costura, de panadería y pastelería, estética personal y los laboratorios de computación, así como buscamos saber sobre la pulcritud del personal que labora en la institución.

En la dimensión fiabilidad, nos menciona Morales et al. (2009), como aptitud que tiene la institución para asumir con las promesas al usuario en el momento oportuno y bien hecho. Destreza en la atención del servicio deseado de manera confiable, precisa y consistente, implica honradez, ofrecer cursos reconocidos, mantener promesas, manejo de quejas y resolución oportuna de problemas, según Onditi, E & Wechuli, T (2010). Para Al-Haddad et al (2018) se enfoca a ofrecer un servicio como

debe ser y como los profesores y el personal muestran interés por las inquietudes y problemas de los estudiantes y según Dursun et al. (2013) es realizar el servicio basado en el principio de precisión y honestidad, en otras palabras, las organizaciones deben cumplir su promesa a los clientes. De acuerdo a nuestra realidad hicimos la consulta sobre el cumplimiento de los servicios que ofrecíamos, los horarios de las actividades como el día del logro, la semana técnica y si se cumplía con el registro de asistencia diario.

La dimensión capacidad de respuesta, según Hernández, et al. (2021) es la voluntad e interés en atender usuarios y realizarlo de manera breve, tener seguridad o el saber de parte del empleado para realizar un buen servicio inspira confianza al usuario. Twum & Peprah (2010) La capacidad de respuesta implica voluntad del personal en responder las necesidades de servicio de los estudiantes. Para Shaari, H. (2014), es la voluntad de apoyar a los usuarios y brindar un servicio rápido. En la institución educativa, se debe tomar en cuenta que se debe realizar la atención puntualmente y con ganas de hacerlo por parte de las personas encargadas del centro educativo. En cuanto a la investigación, se examinó si estamos comunicando sobre los servicios que ofrecíamos, también vimos la rapidez de los servicios en cuanto a las solicitudes y otros trámites similares, la disposición del personal del Cetpro, la atención permanente que se realizó en forma presencial y virtual en la institución educativa.

En cuanto a la dimensión seguridad, según Mariño, C. (2007) es el buen trato del personal hacia los clientes el cual inspira esperanza y disposición en los usuarios. Para Duque (2005), los clientes tienen la seguridad total en la empresa y desean tener una adecuada solución a sus interrogantes y perciben que sus requerimientos serán escuchadas y solucionadas de forma amable y respetuosa. Riveros (2007) nos menciona que el personal debe ser competentes y capacitados para poder cumplir de la mejor manera las labores, responder inquietudes y dudas y dar soluciones, estar atento, tener buen trato y cortesía. Según la dimensión supimos la confianza y seguridad que brindan el personal, así como la cortesía cuando se relacionan con los alumnos y el nivel de preparación de los profesores del Cetpro.

Respecto a la dimensión empatía, según López et al. (2014), nos menciona que es la aptitud de comprender, el afecto y sensación que manifiesta otra persona,



es también darse el tiempo para percibir las vivencias que les ocurren a las personas. Es una virtud muy necesaria para las personas, sabiendo que las personas tenemos una forma compleja de ser según el entorno donde vivimos. Es por eso que se requiere conocer más sobre las emociones y comprenderlas. Duque (2005) nos menciona que el fundamento de la empatía se basa en comunicar a los usuarios, a través de una atención de manera personalizada o hacerles sentir que son exclusivos y sus mejores clientes, porque ellos desean ser las personas más importantes en el local educativo que les brinda el servicio. Muhammed & Usman (2011) nos dice que los servicios que la institución empatizó con los estudiantes se llaman servicios de empatía, la empatía refleja cuanto siente el centro educativo y se interesa por las necesidades del alumnado. De acuerdo a esto, se está realizando una atención personalizada a los alumnos de forma asincrónica (zoom) o en forma presencial, los horarios son flexibles y se acomodan a la necesidad de los estudiantes porque la mayoría trabaja o realiza un segundo estudio en paralelo, se les da servicios adicionales como los talleres, semanas de reflexión, videos socioemocionales, etc. Saliba & Zoran (2018) dice que incluye el acceso, la comunicación y la comprensión al cliente, en este caso el estudiante y la atención esmerada e individualizada que se brinda.

En el Servicio educativo con residencia estudiantil. El Ministerio de Educación (2021), nos dice que un servicio de residencia estudiantil es la que capta alumnos que vienen de lugares dispersos de las zonas rurales para garantizar su acceso, que puedan permanecer durante todo el año y puedan terminar oportunamente sus estudios. En el servicio educativo es importante el involucramiento de las familias, para que los alumnos tengan soporte socioemocional y no se desligue de su familia.

Según el Ministerio de Educación (2017), el objetivo es trabajar un modelo de educativo para realizar la educación de los estudiantes que desean estudiar secundaria de los lugares más alejados de nuestro Perú. De esta manera se puede tener mayor alcance y mejora de servicio que se brinda de la enseñanza en secundaria de esos lugares, aportando a lograr el aprendizaje de los alumnos el cual beneficia su crecimiento como persona, de su familia y su entorno, y formar un buen ciudadano que respete las diferentes cultura y religiones. Se instala en los centros educativos que ofrecen educación en el nivel de secundaria y posee un servicio con residencia de alumnos, el cual tiene como demanda a los alumnos que

viven en las partes rurales, el cual está alejado de la ciudad y es dificultoso para ellos ir al centro educativo, de esta manera se hospedarían en el tiempo que duren las clases del colegio.

Según Woord Daad Foundation (2007) analizó el servicio con residencia estudiantil, la eficiencia es uno de los temas más importante y menciona los siguientes puntos:

El primer problema más evidente es lograr tener un director capacitado en este modelo diferente a los modelos normales de educación y que el director permanezca en el puesto, debido a que la exigencia es mayor, por tratarse también a parte de la educación de los alumnos, también la convivencia y las necesidades nuevas como su alimentación y hospedaje.

Igualmente, así como tener un buen director, también debemos tener docentes con capacitación en tutoría, tener conocimiento sobre lo que es la convivencia, fomentar el deporte, salidas de excursión y ser motivador, esto requiere mayor compromiso del docente, es por esto que la elección del profesor es más difícil de realizar.

La infraestructura, el reglamento de convivencia, los trabajos rutinarios que se realizan en el internado y los horarios para las actividades básicas (aseo, almuerzo, dormir, etc.) deben darse de tal manera que no afecte el normal aprendizaje de los alumnos y sea agradable.

El programa curricular se realiza de acuerdo a lo que manda el gobierno, porque la norma es igual para todos, no contempla este servicio de internado, los directivos conjuntamente con los docentes realizan la adaptación para el servicio de internado de alumnos.

Las responsabilidades se comparten con los docentes, padres de familia, alcaldes con los que se realizan convenios y los alumnos internos.

El Ministerio de Educación Superior de Cuba citado por Lazo Y. (2015), el servicio educativo con residencia tiene como visión el llevar a consolidar la práctica de vivir en un internado, la enseñanza, conservando los bienes comunes, el aseo, organización, respeto al grupo y participación de los estudiantes para solucionar cualquier eventualidad como equipo y que mejoren el desarrollo total de los alumnos.

Según Cookson y Persell (1985), el servicio educativo con residencia, es

cuando los estudiantes son internos y residen en la escuela, lejos de su familia por un largo tiempo, se produce dentro un conjunto único de circunstancias e interacciones que es diferente a la experiencia para huéspedes o a los estudiantes de servicio educativo sin residencia. El vivir en un internado requiere un sistema de regulación y programación de las rutinas diarias de los alumnos con constante supervisión. Además de las estructuras formales, se deben realizar actividades como deporte, competencias intraescolares e interescolares y que pueden incluir capilla obligatoria. Por convivir en la institución, los alumnos participan en diferentes actividades y interacciones con los compañeros y el personal, el cual promueve una socialización diferente, el cual proporciona a los estudiantes variadas ventajas de crecimiento y desarrollo. Los alumnos suelen pasar mayor cantidad de tiempo con los maestros y personal de la institución educativa, por lo que se requiere desarrollar con mayor necesidad la tutoría o relaciones personales con ellos.

Papworth, B. (2014) nos dijo que la mayor parte del día, a lo largo del año, los estudiantes internos residen en la escuela, alejados de la familia por periodos de tiempo relativamente largos, sostiene que la experiencia del internado posee un conjunto único de circunstancias e interacciones que son distintos a la experiencia para huéspedes, esto implica un elaborado sistema de regulación y una programación estricta de las rutinas diarias de los estudiantes y bajo constante supervisión. El internado dicta expectativas sobre comportamiento, participación en actividades recreativas, como y cuando se hace la tarea, así como acceso a celulares y computadoras.

Garcés, et al. (2014) el servicio educativo con residencias estudiantiles son lugares donde se cumplen con los requerimientos necesarios para el alumno: comida, higiene, hospedaje, etc. El cual tienen diversas normas dadas como las horas de salida, de llegada, el ruido, instalaciones, etc.

En nuestra institución las normas están incluidas en el reglamento interno de los alumnos que realizan la residencia estudiantil, tales como el uso del internet, la limpieza de áreas, los ejercicios diarios en la mañana, etc.

Sanchez, et al. (2017), nos dijo que es un área en la cual los estudiantes, que residen en lugares muy alejados o complicado acceso, con baja economía, se hospedan en los días de clases. Aseguran el progreso de la formación social de los alumnos que provienen de familias de las zonas rurales y que viven separados, con

escasa comunicación, falta de carreteras, movilidad y servicios básicos; o que vienen de lugares lejanos, por ser su centro de estudios ubicado lejos de su lugar de origen. Estas pueden estar dentro de la institución educativa o en lugares externos a la institución el cual le pertenece al estado o arrendados por la Municipalidad o alguna institución. De esta manera las residencias son un complemento necesario en la educación y el Estado es responsable sobre los estudiantes que allí viven, almuerzan, practican deportes, realizan actividades socioemocionales, se vacunan, etc. Es por eso que se requiere mayor organización y un reglamento interno dirigido a la práctica de valores.

Según Garello, M. (2018), el servicio educativo con residencia a nivel secundario, son servicios de educación adicionales que se articulan con las instituciones educativas de secundaria, el cual proporcionan hospedaje, ambiente de casa, orientación, acompañamiento y monitoreo de su desarrollo integral de los estudiantes que estudian en una institución educativa. Los alumnos requieren este servicio por motivo de la distancia lejana y/o diferentes situaciones de vulnerabilidad y en la que requieran el aseguramiento del derecho a la educación.

Lazo Y. et al. (2017), mencionaron que el servicio educativo con residencia, como subsistema de los centros educativos, cobijan personas que tienen vivencias y conductas variadas, que poseen diferentes alcances, el cual debe tener un solo fin, que busca alternativas que deben influir positivamente en los alumnos internos y en el personal cuya labor es atender a los estudiantes internados.

Las alternativas deben tener en consideración que las personas poseen una variedad de situaciones, según su entorno y su cultura, necesita de tareas de participación con el reto de conocer y con el desafío constante de reconocer y tener en consideración la diversidad, con conversaciones en la que reflexión y realicen una crítica para formar otros conocimientos, promoviendo el interactuar socialmente, para mejorar el contexto educativo.

Se debe tomar en cuenta en este tipo de modelo internado, la relación interpersonal y el convivir en el lugar de residencia, contribuyendo en el progreso de la persona, la parte social y profesional de los alumnos interno, tomando en consideración sus requerimientos de los estudiantes y sus virtudes, el equipo que constituyen y la realidad de educación superior.

Vargas & Vega (2014) señaló que servicio educativo con residencia está ligado

a la calidad de servicio, el cual es la forma dinámica que se da en la educación, entre profesores y estudiantes, cuya finalidad es que las alumnas alcancen satisfactoriamente el aprendizaje. Para la valoración del servicio educativo, se toma a Senlle & Gutiérrez (2005) que define que es el ideal de cada momento de realizar como debe ser las actividades que competen a la educación, realizar perfeccionamiento en cada momento, cuya finalidad es obtener mejoras en la educación de los alumnos. Del cual desprendemos que la educación se mide con la calidad, porque es la forma como se observa el resultado en cada parte de una institución educativa, que genera una labor constante para corresponder las necesidades educativas de los estudiantes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Se utilizó una investigación del tipo básico, el cual se diferencia porque inicia con bases de teorías y no sale de ahí; es decir se propone diferentes teorías o cambiar los que ya están presentes, esto a la vez ayuda para tener más contenido científico o filosófico, sin realizar la comparación con el apartado práctico. (Behar, 2008). La investigación fue básica porque se profundizó y se amplió conocimientos de la calidad del servicio educativo en los alumnos residentes, que viven en la institución educativa (señoritas internadas de la sierra y selva), cuya modalidad es poco aplicado en el Perú y realizándose la comparación con los alumnos que no son residentes (externados).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

En el tema realizado se aplicó el diseño de investigación no experimental, se hizo en forma cuantitativa, Hernández y Mendoza. (2018), efectúa la recogida de información con el fin de comparar la hipótesis, se basa en mediciones numéricas y aplicación de método estadístico para determinar cómo se comporta el fenómeno que se investiga. En la investigación vamos a realizar un estudio comparativo, donde vamos a utilizar una sola variable, pero comparando las dos modalidades de educación que se da en el Cetpro.

El nivel de investigación es descriptivo comparativo, porque realiza explicaciones con comparaciones de tamaños de muestras, cosas, individuos, ciudades o indicadores. (Hernández y Mendoza, 2018).

Se va utilizar un diseño transversal, para Hernández y Mendoza. (2018), es cuando se toma información en un solo tiempo, cuyo fin es especificar variables y estudiar la ocurrencia y su interrelación en cierto tiempo, como cuando se toma una foto de alguna ocurrencia.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Se utilizó una variable que por el tema es de tipo cuantitativo.

**Definición conceptual:** Definimos la variable, que según Camisón et al. (2006) afirma que es un procedimiento complicado el cual tiene como finalidad ver la percepción y lo que desea alcanzar los clientes respecto a su satisfacción del servicio.

**Definición operacional:** se utilizó 5 dimensiones, elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, los cuales se adaptaron según el modelo SERVQUAL.

**Indicadores:** Se utilizaron 18 que fueron distribuidos en 22 preguntas.

**Escala de medición:** se midieron utilizando la escala de Likert, que según Sileikiené, I y Usovaité, A (2022) fue: Muy desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5) (Ver anexo 1).

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis

#### 3.3.1. Población:

Es el total de un fenómeno de estudio y debe calcularse para un estudio conformando una cantidad N de entidades que forman un determinado carácter y se le denomina población con ser el total del fenómeno adjunto a un estudio o investigación. (Tamayo, 2011, p 168).

La población es de 150 estudiantes con residencia y sin residencia de Educación Técnico Productiva para lo cual presentamos la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Población de la investigación*

N°	Modalidad	Total de alumnos
1	Con residencia	105
2	Sin residencia	45
	Total	150

*Nota:* Estudiantes de una institución educativa

#### 3.3.2. Muestra:

Bernal (2010) nos menciona como una parte que se extrae en la población, de esa parte se obtiene los datos para realizar la investigación y en el cual se evalúa y verifica las variables que se investiga. Aplicando la fórmula para muestras finitas se obtuvo una muestra de 108 alumnos, se obtuvo el factor de proporción para hallar la muestra estratificada y por ser una investigación comparativa se trabajó con el mismo tamaño de muestra por estrato, por tener 32 alumnos con residencia y para homogenizar la cantidad por criterio de exclusión, trabajamos al azar con 32 alumnos sin residencia. (Ver anexo 3).

#### 3.3.3. Muestreo:

Utilizamos el muestreo al azar de forma simple de tipo probabilístico

estratificado; en la cual los individuos tienen la probabilidad de ser tomados para la investigación, se procede a extraer al azar los grupos o elementos de muestreo” (Monje, 2011). Se utilizó un factor de proporción de 0.72, que resulta de dividir la cantidad de la muestra entre la población. (Ver anexo 3).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Utilizaremos como técnica a la encuesta, para Behar (2008) consiste en extraer datos de una parte de la población que tenemos interés. Utilizamos como instrumento el cuestionario, Behar (2008) nos dice que es una determinada cantidad de interrogantes con relación a la variable que se está investigando.

#### **Ficha técnica del cuestionario calidad de servicio educativo**

**Adaptación:** Percy Ernesto Alvarez Quique

**Cuestionario:** Calidad de servicio educativo (CSE)

**Muestra:** 108 alumnas del Cetpro “Nuestra Señora de Montserrat” de Lurigancho

**Finalidad del cuestionario:** Extraer datos de la variable aplicado a las alumnas del Cetpro “Nuestra Señora de Montserrat” de Lurigancho

**Utilidad Diagnóstica:** Conocer el estudio comparativo de la calidad de servicio educativo de acuerdo a la modalidad de estudio

**Total de preguntas:** 22

**Escala de medición:** Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.

**Método de Aplicación:** cuestionario de 22 preguntas utilizando un Formulario de Google para los alumnos sin residencia. Utilización de cuestionario en físico aplicado a los alumnos con modalidad de residencia del Cetpro “Nuestra Señora de Montserrat”.

Hernández y Mendoza. (2018), menciona que la validez es el nivel en que el instrumento que se ha elegido logra medir la variable o las variables que se desea medir. En nuestro caso se validó nuestro instrumento con la revisión de tres especialistas, el cual revisaron cada pregunta y verificaron que cumplan tres indicadores antes de aplicar el cuestionario. En la investigación se validó con la revisión de tres especialistas, quienes evaluaron si era pertinente, relevante y la claridad establecidos en los contenidos del cuestionario.



**Tabla 2***Validadores del instrumento*

Especialistas	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Raúl Delgado Arenas	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Dra. Emilia Terrones Lavado	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Mgtr. Ruiz Oliveros Félix	Sí	Sí	Sí	Aplicable

*Nota:* elaboración propia

La confiabilidad, López, et al. (2019), se define como la cantidad de veces que se puede aplicar el instrumento, obteniendo el mismo resultado, si es así, se dice que el instrumento es confiable. Según Palella y Martins (2003) nos proporciona un rango de valores para medir la confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach:

**Tabla 3**

## Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada*
0.21 a 0.40	Baja*
0.01 a 0.20	Muy baja*

*Nota:* Palella y Martins (2003)

Según Palella y Martins (2003), recomiendan volver a repetir la validación del instrumento si el valor es menor a 0.61 y cuando el valor es próximo al 1 entonces hay una elevada confiabilidad.

Presentamos la confiabilidad del instrumento, utilizando el Alpha de Cronbach y dio como resultado lo siguiente:

**Tabla 4***Confiabilidad de la calidad de servicio educativo con residencia*

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	22

*Nota:* Realización utilizando el SPSS

**Tabla 5**

*Confiabilidad de la calidad de servicio educativo sin residencia*

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

*Nota:* Realización utilizando el SPSS

Analizando el resultado en la confiabilidad de la calidad de servicio educativo con y sin residencia, los resultados son 0.860 y 0.939 respectivamente y se encuentran en el rango de 0.81 a 1.00, el cual nos indica que estamos en el rango alto según el coeficiente de Cronbach y por lo tanto es confiable (Ver tabla 3).

### **3.5. Procedimientos**

Se presentó al director la carta de presentación emitida por la UCV y con su autorización se les pidió a los alumnos con residencia que llenen el cuestionario, previa explicación de cómo deben realizarlo. También se creó un formulario de Google con opción múltiple, el cual se compartió por el messenger de Facebook y por el chat del whatsapp con los alumnos sin residencia, en el formulario se explica claramente como llenarlo, sin embargo también se atendió las inquietudes de los alumnos por llamadas de celular y chat.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se creó una base de datos en el Excel, donde las columnas lo representan la cantidad de encuestados y las filas la cantidad de preguntas del cuestionario, en este caso 22 preguntas, se realizó la suma de las preguntas que conforma cada dimensión y la suma total de todas las preguntas, que es el valor de la variable. Luego se lleva todo al programa de estadística SPSS V25 y se realizó los cálculos estadísticos y se realizó tablas de frecuencia, porcentajes y los gráficos estadísticos. En la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Regresión logística ordinal para obtener la relación de la variable con alumnos residentes y los no residentes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se les ha garantizado a los alumnos la confidencialidad de sus respuestas. También se pidió el permiso correspondiente al director con la carta de presentación otorgada oportunamente por la UCV. Se ha aplicado las normas que establecen para realizar la investigación. También respeté los derechos de autoría y propiedad intelectual, por lo que las referencias están citadas con el estilo de APA 7. Se ha utilizado el Turnitin para evitar el plagio. En cuanto a los datos han sido utilizados de acuerdo como fueron llenados por los encuestados; sin ningún tipo de manipulación y/o alteración.

La investigación es para establecer una simpatía entre los actores, quienes son los alumnos que perciben la calidad de servicio educativo en sus dos modalidades y mi persona que sería el espectador, tratar de percibir lo que sienten mis alumnos con el servicio que se les presta a través de la interpretación del cuestionario que se les aplica, esta simpatía es ver el lado positivo de los sentimientos que trato de percibir de los alumnos. (Pérez y Julca, 2021).

#### IV. RESULTADOS

A continuación presentamos la parte descriptiva realizado a la variable

**Tabla 6**

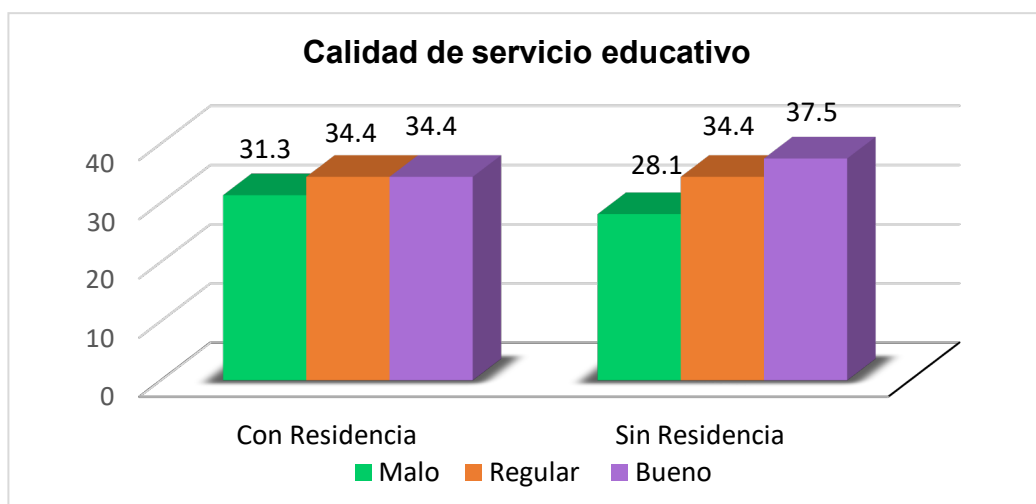
*Resultados de la comparación de la variable calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	31.3	9	28.1
Regular	11	34.4	11	34.4
Bueno	11	34.4	12	37.5
Total	32	100.0	32	100.0

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 1**

*Frecuencia de la variable calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1 se observa que 10 estudiantes (31.3%) con residencia perciben la calidad de servicio educativo como mala, mientras que 9 estudiantes (28.1%) sin residencia lo perciben igual, 11 estudiantes (34.4%) con residencia perciben la calidad de servicio educativo como regular y 11 estudiantes (34.4%) sin residencia también lo perciben como regular y 11 estudiantes (34.4%) con residencia perciben la calidad de servicio educativo como bueno y 12 estudiantes (37.5%) sin residencia también lo perciben como bueno.

Comparando las 5 dimensiones de la calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia, nos da como resultado lo siguiente:

**Tabla 7**

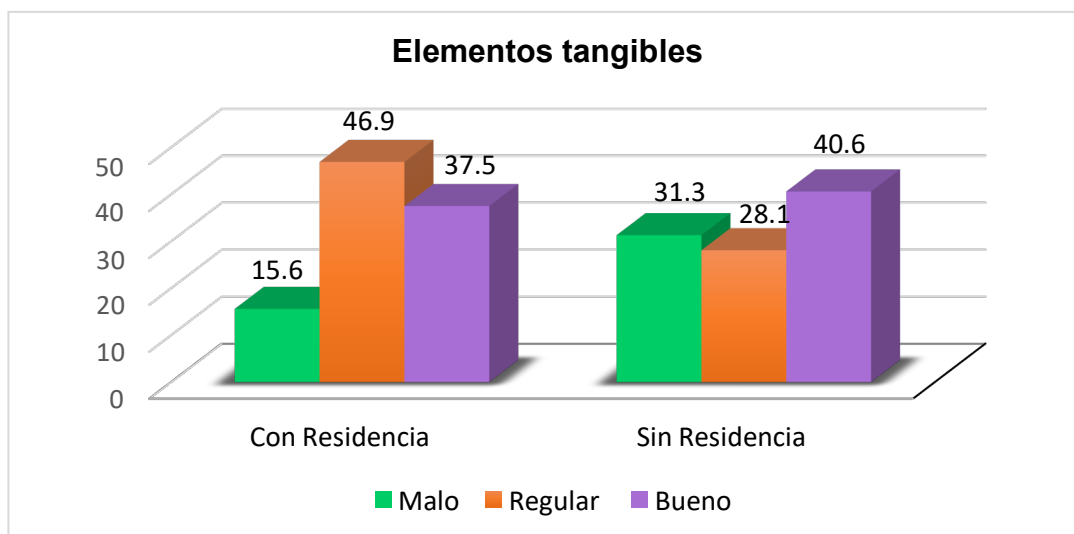
*Resultados de la comparación de la dimensión elementos tangibles con servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	15.6	10	31.3
Regular	15	46.9	9	28.1
Bueno	12	37.5	13	40.6
Total	32	100	32	100

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 2**

*Frecuencia de la comparación de la dimensión elementos tangibles del servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 2 se observa que 5 estudiantes (15.6%) con residencia perciben los elementos tangibles como mala, mientras que 10 estudiantes (31.3%) sin residencia lo perciben igual, 15 estudiantes (46.9%) con residencia perciben los elementos tangibles como regular y 9 estudiantes (28.1%) sin residencia también lo perciben como regular y 12 estudiantes (37.5%) con residencia perciben los elementos tangibles como bueno y 13 estudiantes (40.6%) sin residencia también lo perciben como bueno.

**Tabla 8**

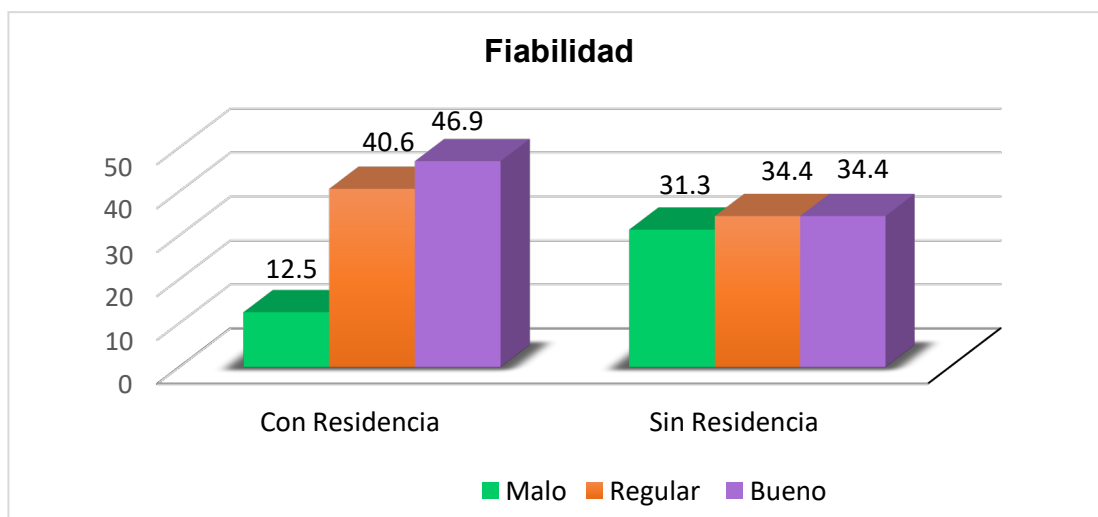
*Resultados de la comparación de la dimensión fiabilidad con servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	12.5	10	31.3
Regular	13	40.6	11	34.4
Bueno	15	46.9	11	34.4
Total	32	100	32	100

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 3**

*Frecuencia de la comparación de la dimensión fiabilidad del servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 3 se observa que 4 estudiantes (12.5%) con residencia perciben la fiabilidad como mala, mientras que 10 estudiantes (31.3%) sin residencia lo perciben igual, 13 estudiantes (40.6%) con residencia perciben la fiabilidad como regular y 11 estudiantes (34.4%) sin residencia también lo perciben como regular y 15 estudiantes (46.9%) con residencia perciben la fiabilidad como bueno y 11 estudiantes (34.4%) sin residencia también lo perciben como bueno

**Tabla 9**

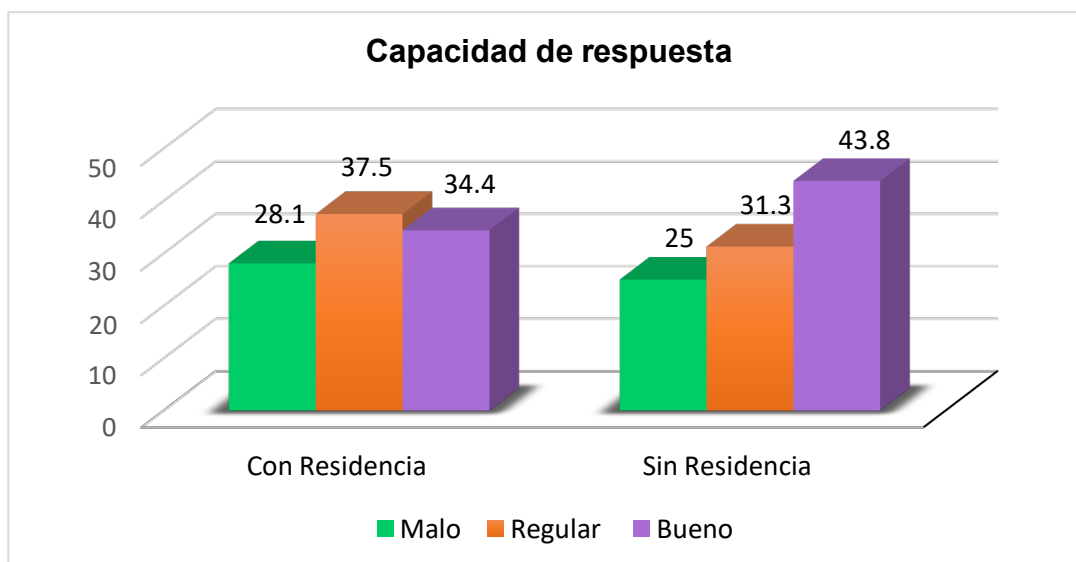
*Resultados de la comparación de la dimensión capacidad de respuesta con servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	28.1	8	25
Regular	12	37.5	10	31.3
Bueno	11	34.4	14	43.8
Total	32	100	32	100

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 4**

*Frecuencia de la comparación de la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 3 se observa que 9 estudiantes (28.1%) con residencia perciben la capacidad de respuesta como mala, mientras que 8 estudiantes (25.0%) sin residencia lo perciben igual, 12 estudiantes (37.5%) con residencia perciben la capacidad de respuesta como regular y 10 estudiantes (31.3%) sin residencia también lo perciben como regular y 11 estudiantes (34.4%) con residencia perciben la capacidad de respuesta como bueno y 14 estudiantes (43.8%) sin residencia también lo perciben como bueno.

**Tabla 10**

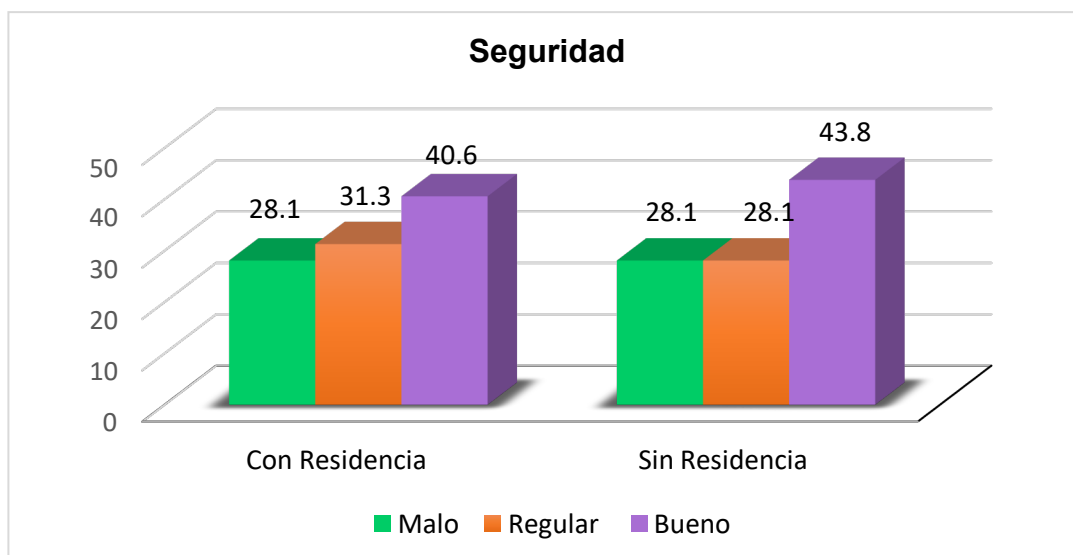
*Resultados de la comparación de la dimensión seguridad con servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	28.1	9	28.1
Regular	10	31.3	9	28.1
Bueno	13	40.6	14	43.8
Total	32	100	32	100

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 5**

*Frecuencia de la comparación de la dimensión seguridad del servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 3 se observa que 9 estudiantes (28.1%) con residencia perciben la seguridad como mala, mientras que 9 estudiantes (28.1%) sin residencia lo perciben igual, 10 estudiantes (31.3%) con residencia perciben la seguridad como regular y 9 estudiantes (28.1%) sin residencia también lo perciben como regular y 13 estudiantes (40.6%) con residencia perciben la seguridad como bueno y 14 estudiantes (43.8%) sin residencia también lo perciben como bueno.



**Tabla 11**

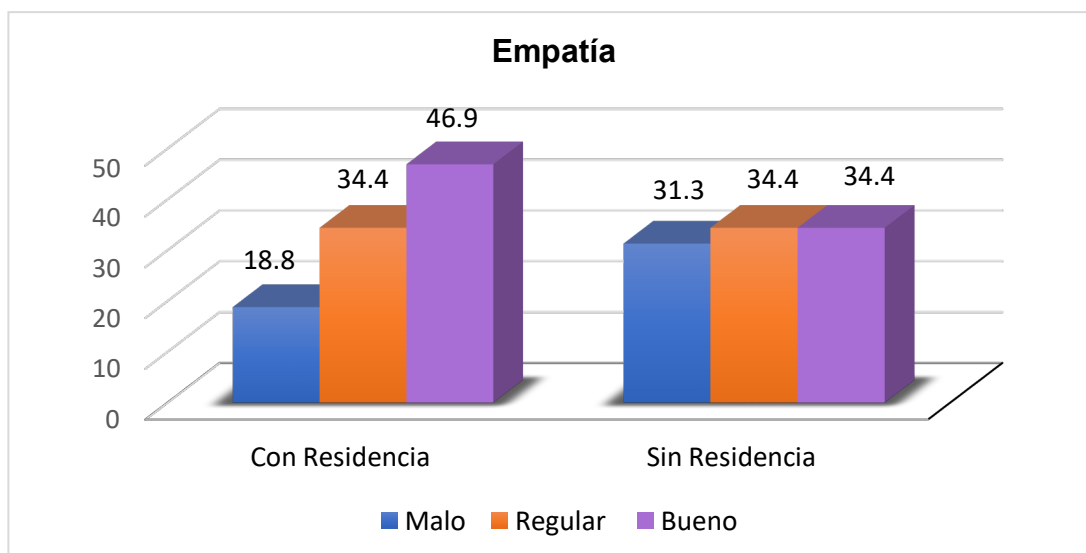
*Resultados de la comparación de la dimensión empatía con servicio educativo con residencia y sin residencia*

	Con residencia		Sin residencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	18.8	10	31.3
Regular	11	34.4	11	34.4
Bueno	15	46.9	11	34.4
Total	32	100	32	100

*Nota:* Resultados del SPSS 25

**Figura 6**

*Frecuencia de la comparación de la dimensión empatía del servicio educativo con residencia y sin residencia*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 3 se observa que 6 estudiantes (18.8%) con residencia perciben la empatía como mala, mientras que 10 estudiantes (31.3%) sin residencia lo perciben igual, 11 estudiantes (34.4%) con residencia perciben la empatía como regular y 11 estudiantes (34.4%) sin residencia también lo perciben como regular y 15 estudiantes (46.9%) con residencia perciben la empatía como bueno y 11 estudiantes (34.4%) sin residencia también lo perciben como bueno.

En la estadística inferencial, para la contrastación de la hipótesis se usó el Nivel de significancia de 0.05.

### Prueba de normalidad

Calidad de servicio con residencia y sin residencia

H<sub>0</sub>: Los datos de la muestra tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos de la muestra no tienen una distribución normal

Por utilizarse en la muestra una cantidad menor a 50, se utiliza el modelo de Shapiro-Wilk

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
<b>Calidad de servicio con residencia</b>	0.797	32	0.000
Elementos tangibles	0.795	32	0.000
Fiabilidad	0.769	32	0.000
Capacidad de respuesta	0.803	32	0.000
Seguridad	0.785	32	0.000
Empatía	0.773	32	0.000
<b>Calidad de servicio sin residencia</b>	0.795	32	0.000
Elementos tangibles	0.777	32	0.000
Fiabilidad	0.797	32	0.000
Capacidad de respuesta	0.779	32	0.000
Seguridad	0.772	32	0.000
Empatía	0.795	32	0.000

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de Sig<0.05, rechazar H<sub>0</sub>, se acepta H<sub>1</sub>, se acepta que los datos de la muestra no tienen una distribución normal

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

H<sub>G</sub>: Existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 13**

#### Prueba de hipótesis general

	Calidad de Servicio educativo
U de Mann-Whitney	490,500
W de Wilcoxon	1018,500
Z	-,307
Sig. asintótica(bilateral)	,759

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.759 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

### Prueba de hipótesis específico 1

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

H<sub>E1</sub>: Existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 14**

#### Prueba de hipótesis específica 1

	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	475,500
W de Wilcoxon	1003,500
Z	-,524
Sig. asintótica(bilateral)	,600

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.600 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

### Prueba de hipótesis específico 2

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

HE<sub>2</sub>: Existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 15**

<b>Prueba de hipótesis específica 2</b>	
	Fiabilidad
U de Mann-Whitney	405,000
W de Wilcoxon	933,000
Z	-1,540
Sig. asintótica(bilateral)	,123

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.123 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

### Prueba de hipótesis específico 3

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

HE<sub>3</sub>: Existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 16**

<b>Prueba de hipótesis específica 3</b>	
	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	467,000
W de Wilcoxon	995,000
Z	-,644
Sig. asintótica(bilateral)	,520

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.520 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

#### Prueba de hipótesis específico 4

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

H<sub>E4</sub>: Existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 17**

Prueba de hipótesis específica 4	
	Seguridad
U de Mann-Whitney	500,500
W de Wilcoxon	1028,500
Z	-,165
Sig. asintótica(bilateral)	,869

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.869 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

#### Prueba de hipótesis específico 5

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

H<sub>E5</sub>: Existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

**Tabla 18**

Prueba de hipótesis específica 5	
	Empatía
U de Mann-Whitney	447,500
W de Wilcoxon	975,500
Z	-,928
Sig. asintótica(bilateral)	,354

*Nota:* Base de datos

Dado que el valor de sig = 0.354 > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>, se acepta que no existen diferencias significativas en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de describir la comparación que hay entre la calidad de servicio educativo con residencia y sin residencia.

En cuanto a la percepción de la calidad de servicio con residencia (alumnos internados), 31.3% lo consideran como malo en comparación del 28.1% de los alumnos sin residencia que lo consideran malo, mientras que el 34.4% de alumnos con residencia lo considera regular que coincide en la percepción de los alumnos sin residencia y el 34.4% de alumnos con residencia lo consideran como bueno, mientras que el 37.5% de alumnos sin residencia lo consideran bueno.

El valor ( $p=0.759>0.05$ ) a través de la prueba no paramétrica U. de Mann Wthiney, lo que nos da entender que no existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los alumnos, de esta manera nos quedamos con la hipótesis nula.

Según el resultado, en la calidad del servicio educativo, la escala regular y malo es alto para los alumnos con residencia y sin residencia, debido a que el Cetpro estuvo dos años sin mantenimiento por inasistencia del personal de servicio que por ley no podía ingresar a trabajar por la pandemia existente, esto provocó que las maquinarias se vuelvan obsoletas y se desgasten por falta de uso, también los salones estaban completamente descuidados, debido a este motivo las clases empezamos el 28 de marzo, para dar un tiempo para dar mantenimiento y limpieza a la institución, también había cierta inseguridad, debido a los protocolos de seguridad para retorno seguro, como el uso de mascarilla, separación de 1 metro de distancia, alcohol y lavado de manos, aforo en los salones y señalizaciones para mantener la distancia.

En cuanto a Grandez (2020), que estudia el servicio educativo de secundaria de zonas rurales con residencia estudiantil, se observa también en el nivel regular que coincide con la investigación, el cual es 34.4 % y según Grandez es de 35%, también se analiza que los estudiantes tienen una percepción de malo en un 53%, el cual es alto y en mi investigación también es alto dando 34.4% en comparación al 6% malo que menciona Carrera en la investigación a la Universidad Peruana Unión a los alumnos con residencia, esto se debe mayormente a que los alumnos de la Universidad provienen de zonas urbanas, en el caso de Grandez y mi estudio,

los alumnos provienen de zonas rurales de la selva y sierra, ambos tenemos en común que trabajamos con alumnos de zonas rurales. En cuanto a la calidad buena, nos menciona una percepción del 12% según Grandez, esto debido a que se encuentra en zona rural el centro educativo con todas las limitaciones que representa, como el acceso, el internet, la calidad de los docentes, etc., en cambio en nuestro trabajo es 34.4% porque el Cetpro se encuentra en zona urbana y con todas las bondades que hay como el internet cableado, profesores con maestría, mayor tecnología para adquirir, etc.

Según menciona Ascencios (2022), que investiga también la calidad de servicio educativo sin residencia en un colegio de los Olivos, 2.5% de alumnos internos lo consideran malo, 63.3% lo califican de regular y el 34.2% consideran que lo califican con un valor bueno.

De acuerdo a nuestra investigación realizada y como se aprecia en el autor mencionado, el nivel malo es bajo con respecto al resultado de la presente investigación, el nivel regular es muy alto respecto al resultado que se ha obtenido y obtenemos casi la misma percepción en el nivel bueno. Respecto al nivel malo que es alto con respecto a lo mencionado por Ascencios, en el caso del Cetpro al igual que las instituciones educativas de educación superior, hemos vuelto este año a la presencial, durante dos años la institución se dejó sin mantenimiento debido a la pandemia, por lo que la percepción respecto a la limpieza de la infraestructura, los equipos que estaban inoperativas, las clases que se postergaron debido a este motivo hasta el 28 de marzo, influyeron en la percepción de los alumnos en su retorno a los salones en forma presencial y el nivel malo fue mayor.

De acuerdo a los resultados me corrobora Ropa (2014) que menciona que la calidad en los servicios de educación son materia prima de la productividad de la institución educativa en la que se tiene en cuentas lo que necesita y percibe los alumnos. De acuerdo a esto los alumnos perciben la calidad educativa de forma regular que es consecuencia de un año de transición de la virtual a la presencial y el retorno del personal de servicio después de dos años sin trabajar, debido a la pandemia, esto afectó la infraestructura y su mantenimiento.

Analizando el objetivo específico 1, deducimos que no hay diferencia de elementos tangibles con servicio educativo con residencia y sin residencia debido a que el valor de sig. = 0.600 > 0.05, aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En cuanto al análisis descriptivo de los elementos tangibles con residencia (alumnos internados), 15.6% lo consideran como malo en comparación del 31.3% de los alumnos sin residencia que lo consideran malo, mientras que el 46.9% de alumnos con residencia lo considera regular que es mayor al 28.1% de los alumnos sin residencia y el 37.5% de alumnos con residencia lo consideran como bueno que es menor al 40.6% de alumnos sin residencia.

Según el resultado, en la calidad de los elementos tangibles, el nivel regular y malo es alto para los alumnos con residencia y sin residencia, el cambio brusco que hubo de la virtualidad a la presencial, la falta de mantenimiento y desgaste de los equipos de los talleres por inasistencia del personal de servicio que por ley no podía ingresar a trabajar por la pandemia existente, provocó que las maquinarias se vuelvan obsoletas y se desgasten por falta de uso, también los salones estaban completamente descuidados, debido a este motivo las clases empezamos el 28 de marzo, además por el tiempo que nos retrasó la pandemia, hubo un salón de computación que tubo internet con señal inalámbrica, el cual es lento e inestable, otros de los problemas es que somos una institución educativa de convenio, por ende no tenemos donaciones de maquinarias en los talleres y se trabajó con lo existente.

Se entiende según Riveros (2007) que comprende la apariencia de las instalaciones, los equipos que utilizamos en las clases, el cuidado del personal en su forma de vestirse y estar limpio. Según los resultados coincidimos que los alumnos consideran que el aspecto y el aseo es más importante, seguido por las instalaciones y la infraestructura con que cuenta la institución.

Analizando el objetivo específico 2, podemos deducir que no hay diferencia entre la dimensión fiabilidad de servicio educativo con residencia y sin residencia debido a que el valor de sig.= 0.123 > 0.05, decidimos por la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En cuanto al análisis descriptivo de la fiabilidad con residencia (alumnos internados), 12.5% lo consideran como malo en comparación del 31.3% de los alumnos sin residencia, mientras que el 40.6% de alumnos con residencia lo considera regular que es mayor al 34.4% de los alumnos sin residencia y el 46.9% de alumnos con residencia lo consideran como bueno siendo mayor al 34.4% de alumnos sin residencia.



Según el resultado, en la calidad de la fiabilidad, el nivel regular a malo es alto para los alumnos con residencia y sin residencia, en el indicador del cumplimiento, debido a que el Cetpro se establecen horarios para semana técnica, día de logro, campeonatos y otros eventos, que está incluido en el PAT, sin embargo debido a las actividades que realiza la UGEL, los feriados largos, las visitas a la institución, se postergan los acuerdos programados con anticipación.

Según los resultados de Eresia-Eke et al., (2020), que estudia la asociación que existe entre calidad de servicio, la satisfacción de los alumnos y la permanencia de los alumnos de las escuelas de educación superior de Sudáfrica, utilizando la media respecto a la fiabilidad obtuvo como resultado 3,45, cuya puntuación es muy baja con respecto a nuestra investigación, que da como resultado 4.29 para alumnos con residencia y de 4.30 para los alumnos externos, que indica que se están cumpliendo las expectativas que tienen los alumnos sobre todo en el servicio académico y la documentación.

Se observa que según Morales et al. (2009), el cumplir con las promesas en el servicio que se ofrece en forma oportuna y que sea estable en el tiempo, es muy importante para los alumnos, le otorga bastante confianza en ellos, por ejemplo cuando se cumple con los horarios de las actividades programadas.

Analizando el objetivo específico 3, podemos deducir que no hay diferencia entre la dimensión capacidad de respuesta con servicio educativo con residencia y sin residencia debido a que el valor de  $\text{sig.} = 0.520 > 0.05$ , decidimos por la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En cuanto al análisis descriptivo de la capacidad de respuesta con residencia (alumnos internados), 28.1% lo consideran como malo en comparación del 25% de los alumnos sin residencia, mientras que el 37.5% de alumnos con residencia lo considera regular en comparación con 31.3% de los alumnos sin residencia y el 34.4% de alumnos con residencia lo consideran como bueno menor al 43.8% de alumnos sin residencia.

Según el resultado, en la calidad de la capacidad de respuesta, el nivel regular a malo es alto para los alumnos con residencia y sin residencia, siendo más acentuado en el indicador de las documentaciones que se presentan para la gestión de los alumnos, la rapidez de servicio de las solicitudes y otros trámites administrativos, el cual es lento, porque en la pandemia la UGEL y el MINEDU no

realizaron ningún trámite de los documentos de los alumnos, este año recién se están tramitando y demora debido a que todos los Cetpros lo piden al mismo tiempo y eso crea un malestar por la demora.

Según los resultados de Ntoyakhe & Ngible (2020), que estudia la calidad de servicio educativo en educación superior de Sudáfrica, obtiene una brecha negativa entre la expectativa que es de 4.2 y la percepción que es de 2.3 a la capacidad de respuesta obteniendo como resultado -1.9, encontrándose que la brecha más alta es en el indicador rapidez del servicio, coincidiendo con la investigación realizada.

Nos respalda la posición de Twun & Peprah (2010) que nos dice que los alumnos toman en cuenta la atención brindada, de lo contrario se tendría un impacto negativo, en el indicador sobre la comunicación los servicios que ofrecemos se publican a través del Facebook, página web de la institución, youtube, Instagram, tik tok, la disposición del personal que están atentos a los problemas de los alumnos y atención permanente, en la que hemos aumentado la cantidad de docentes para tal fin.

Analizando el objetivo específico 4, podemos deducir que no hay diferencia entre la dimensión seguridad con servicio educativo con residencia y sin residencia debido al resultado de  $\text{sig.} = 0.869 > 0.05$ , tomamos la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En cuanto al análisis descriptivo de la seguridad con residencia (alumnos internados), 28.1% lo consideran como malo que es igual para los alumnos sin residencia, mientras que el 31.3% de alumnos con residencia lo considera regular que es mayor al 28.1% de los alumnos sin residencia y el 40.6% de alumnos con residencia lo consideran como bueno, mientras que el 43.8% de alumnos sin residencia lo consideran bueno.

Según el resultado, en la calidad de la seguridad, el nivel regular a malo es menor para los alumnos con residencia y sin residencia, porque se transmite seguridad con personal femenino que duerme en la institución, atendiendo a las alumnas internas cuando se les requiere, el personal es educado y se garantiza la calidad académica con docentes calificados.

Según los resultados de Maza et al. (2022), que estudia la calidad de servicio educativo en una escuela superior de Colombia, nos dice que la dimensión seguridad no es un elemento que influya en la calidad que perciben los alumnos, en la cual discrepo con los autores, pues la seguridad si influye en la calidad de

servicio educativo y los resultados que perciben los alumnos con residencia y sin residencia son parecidos, para darle seguridad al alumno tenemos el libro de registro de incidencias y denuncias de actos de hostigamiento y otros casos, también realizamos simulacros de sismo 3 veces al año, teniendo la comisiones creadas con el apoyo de los docentes y alumnos, sin embargo el problema del Covid y el retorno a la presencialidad, trajo cierta inseguridad de posible contagio, ya que los docentes vienen de afuera y los alumnos en su mayoría son internos, por lo que se les sugiere a los docentes la aplicación de la cuarta vacuna y el uso de las mascarillas. La garantía académica se da a través de la trayectoria de los docentes, los cuales siguen actualizándose y mi persona como coordinador, motiva a que sigan estudiando y por ejemplo transmitan la expo ferias en vivo o graben y traten en el aula esos temas con el fin de que actualicen a los alumnos con los nuevos conocimientos tecnológicos.

Nos basamos en lo que nos propone Alvarado (2006), que nos dice que la seguridad se da a través del buen trato del personal hacia los consumidores, en educación sería los estudiantes y Riveros (2007) menciona que el personal debe ser competente y bien capacitado, además tener buen trato. Según los resultados en las alumnas internas, aún nos falta trabajar mejor el indicador confianza y seguridad, específicamente en el personal que transmite seguridad y confianza ante cualquier peligro, se requiere de psicólogo y enfermera de manera permanente y capacitación sobre tutorías a los docentes para hacer la réplica.

Analizando el objetivo específico 5, verificamos que no hay diferencia entre la dimensión empatía con servicio educativo con residencia y sin residencia debido a que el valor de  $\text{sig.} = 0.354 > 0.05$ , quedándonos con la hipótesis nula ( $H_0$ ).

En cuanto al análisis descriptivo de la empatía con residencia (alumnos internados), 18.8% lo consideran como malo en comparación del 31.3% de los alumnos sin residencia que lo consideran malo, 34.4% de alumnos con residencia lo considera regular al igual que alumnos sin residencia y el 46.9% de alumnos con residencia lo consideran como bueno, mientras que el 34.4% de alumnos sin residencia lo consideran bueno.

Según el resultado, en la calidad de la empatía de los alumnos con residencia, el indicador respecto a la atención personalizada de los docentes con los estudiantes y los horarios flexibles y adaptados para la atención de los alumnos

es el que tiene baja calificación, es decir debemos corregir la debilidad en nuestra institución.

Analizando los resultados de Carrera (2017), que investiga también la calidad de servicio en la U.P.N, con respecto a la empatía, 7.6% de alumnos internos lo consideran malo, 50.2% lo califican de regular y el 42.2% como bueno, en la presente investigación es 18.8% malo, 34.4% regular y 46.9% malo. Encontramos diferencias en los resultados de Carrera, porque realiza su estudio en residencias externas, nuestros estudiantes viven dentro de la institución educativa, tienen menos libertad, más reglas y se requiere más empatía, el estar con los alumnos más tiempo.

La percepción de los alumnos sin residencia según Pinedo (2017), el cual investigó la calidad del servicio y satisfacción del estudiante en Cetpro de Caraz, en el nivel malo según Pinedo es de 33.8% y en mi estudio es de 31.3%, también se analiza que los estudiantes tienen una percepción de bueno en un 33.8% y en mi investigación es casi parecido 34.4%., en regular es de 32.4% y en mi investigación es de 34.4%.

Según los resultados, se coincide con los resultados de Pinedo, que también realiza su estudio en zona rural.

De acuerdo a Lopez et al. (2013), nos dice que la empatía es comprender al alumno, tener tiempo para percibir las vivencias, conocer más las emociones de los demás y comprenderlas, de acuerdo a los resultados, se ve la necesidad de parte de las alumnas internas respecto a la empatía con ellas.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación realizamos las conclusiones sobre la comparación entre calidad de servicio educativo con residencia y calidad de servicio educativo sin residencia en una institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho, se concluyó lo siguiente:

Primero. Se encontró que no existe diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.759 y es mayor a 0.05, según el resultado se confirma la hipótesis nula.

Segundo. Encontramos que no hay diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos en los elementos tangibles, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.600 y es un valor más alto a 0.05, por el cual se descarta la primera hipótesis.

Tercero. Encontramos que no hay diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos en la fiabilidad, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.123 y es un valor más alto a 0.05, por el cual se descarta la segunda hipótesis.

Cuarto. Encontramos que no hay diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos en la capacidad de respuesta, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.520 y es mayor a 0.05, por el cual se descarta la tercera hipótesis.

Quinto. Encontramos que no hay diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos en la seguridad, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.869 y es mayor a 0.05, por el cual se descarta la cuarta hipótesis.

Sexto. Encontramos que no hay diferencia según la modalidad de estudio de los alumnos en la empatía, evidenciado por el estadístico de U. de Mann Wthiney cuyo valor de significancia es de 0.354 y es mayor a 0.05, por el cual se descarta la quinta hipótesis.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Luego de saber la percepción de los alumnos respecto a la calidad de servicio, se va a realizar la reunión con los directivos para realizar las propuestas de mejora de la calidad del servicio que ofrecemos e incluirlos en los documentos de gestión, tales como el PAT, PEI y PCI, así como realizar las gestiones para aumentar las plazas, por ser una institución que requiere más apoyo por ser el único en el Perú que brinda servicio de residencia dentro de la Institución Educativa.

Segunda: Respecto a los elementos tangibles, en cuanto al equipamiento se recomienda realizar las mejoras con autofinanciamiento de los proyectos productivos, en cuanto a la infraestructura física, se debe realizar el pintado las instalaciones (aulas, comedor, dormitorios, etc.), cambio de fluorescentes por focos led, el internet debe ser por cable de red en el laboratorio de computación y realizar nuevas cortinas.

Tercera: Para mejorar la percepción de la fiabilidad, se debe realizar seguimiento por parte de los docentes de cada taller a los alumnos con problemas, para lo cual necesitamos realizar convenios de cooperación con la posta para que nos sigan dando charlas los fines de semana para ayudar en la parte socioemocional. También se requiere incluir dentro de la programación de las clases, un espacio para la tutoría por cada taller, porque son alumnos que viven en la institución y nosotros los docentes somos como sus padres.

Cuarta: Se debe tener actualizado la página web y el Facebook institucional para mantener comunicados a los alumnos, tener alumnos que realicen su práctica profesional en las oficinas de atención, para agilizar las documentaciones y tener atención permanente.

Quinta: Se recomienda seguir trabajando con alumnas egresadas de la institución educativa, para que apoyen el internado, seguir inculcando los valores cristianos, realizar salidas con los docentes para sus prácticas e invitar a los padres de familia para las visitas a la institución, también realizar los simulacros nacionales, la conformación de brigadas, las señalizaciones de los salones y patios,

seguir utilizando la mascarilla para evitar contagios por Covid porque las alumnas están confinadas.

Sexto: En cuanto a la empatía, respecto al criterio de la flexibilidad, recomendamos como lo venimos haciendo, tener horario de atención en la mañana y en la tarde y atención virtual, en la cual se debe agregar más contactos que estén capacitados sobre los procedimientos administrativos. En cuanto al criterio del conocimiento de las necesidades de los alumnos, se sugiere capacitar a los alumnos para que llenen en la página web institucional el apartado de sugerencias, quejas y reclamos, para poder saber las dificultades que puedan tener y dar una solución.

## REFERENCIAS

- Abidin, M. (2021). Stakeholders Evaluation on Educational Quality of Higher Education. *International Journal of Instruction*, 14(3), 287– 308.  
<https://doi.org/10.29333/iji.2021.14317a>
- Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación. *Revista interamericana de desarrollo educativo*, 37(116), 561-578.  
[http://biblioteca.formaciondocente.com.mx/18\\_TemasEducacion/La%20Calidad%20de%20la%20Educacion.pdf](http://biblioteca.formaciondocente.com.mx/18_TemasEducacion/La%20Calidad%20de%20la%20Educacion.pdf)
- Al-Haddad, S.; Taleb, RA; Badran; S. Al-Haddad, S.; Taleb, RA & Badran, S. (2018) The impact of the education services quality on students' satisfaction: an empirical study at the business schools in Jordan. *Int. J. Business Excellence*, 14 (3), 393-413  
[https://www.researchgate.net/publication/323160685\\_The\\_impact\\_of\\_the\\_education\\_services\\_quality\\_on\\_students'\\_satisfaction\\_An\\_empirical\\_study\\_at\\_the\\_business\\_schools\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/323160685_The_impact_of_the_education_services_quality_on_students'_satisfaction_An_empirical_study_at_the_business_schools_in_Jordan)
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira. *Revista empresarial*, 13 (1), 35 – 47.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Asencios, Y. (2022) *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/93763>



- Behar, D. S. (2008) *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.  
<https://www.studocu.com/bo/document/universidad-cristiana-de-bolivia/tecnologia-de-alimentos-agricolas/libro-metodologia-investigacion-behar-rivero/8817196>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson Educación  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 13(2), 114-139.  
<https://doi.org/10.7203/RASE.13.2.17125>
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Educación S.A.
- Carrera, F. (2017). *Calidad del Servicio de las Residencias Universitarias y la Satisfacción de los Estudiantes Internos de la Universidad Peruana*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/1025>
- Christin, A. (2005). *Calidad educativa*. Argentina. Editorial Espacio.
- Cookson, P. W., & Persell, C. H. (1985). *Preparing for power: America's elite boarding schools*. New York, NY: Basic Books.
- Di Gropello, E., & Saavedra, J. (2021). *COVID-19 y la crisis educativa en América Latina y el Caribe: ¿cómo podemos evitar una tragedia?* Banco Mundial Blogs.  
<https://blogs.worldbank.org/es/education/covid-19-y-la-crisis-educativa-en->

[america-latina-y-el-caribe-como-podemos-evitar-](#)

[una#:~:text=Los%20gobiernos%20y%20todos%20aquellos,sistemas%20educativos%20para%20nuestros%20ni%C3%B1os.](#)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar Journal*, 15(25), 64-80.

Dursun, Tolga & Oskaybaş, Kader & Gökmen, Cansu. (2013). The Quality Of Service Of The Distance Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103(2013), 1133-1151.

[https://www.researchgate.net/publication/275543015\\_The\\_Quality\\_Of\\_Service\\_Of\\_The\\_Distance\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/275543015_The_Quality_Of_Service_Of_The_Distance_Education)

Eresia-Eke, C., Ngcongco, N. & Ntsoane, T. (2020). The nexus of service quality, student satisfaction and student retention in small private colleges in south africa. *Education Sciences*, 10(7), 179.

<https://doi.org/10.3390/educsci10070179>

Espinoza, O. y Ruiz, E. (2017). Informe final reducción de la deserción escolar en la secundaria rural en la amazonia peruana. *Proyecto Forge*.

Garcés, J., Arrascue O., Ávalos G., Calle, E. y Muñoz, L. (2014). *Estudio de factibilidad para la creación de una residencia universitaria brindada por la Universidad de Piura*. [PIRHUA]

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2029/PYT\\_informe\\_Final\\_ResidenciaUdep.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2029/PYT_informe_Final_ResidenciaUdep.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garello, M. (2018) *Reglamento de residencias estudiantiles de nivel secundario*.

<https://digesto.tcuentaslp.gob.ar/digesto%20tribunal/Otros%20Organis>

[mos/Mrio.%20de%20Desarrollo%20Social/Resolucion%20962-2018%20-%20Anexos.pdf](https://mos/Mrio.%20de%20Desarrollo%20Social/Resolucion%20962-2018%20-%20Anexos.pdf)

Gento, S. y Montes M. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. DocPlayer.

<https://docplayer.es/12147116-Como-elaborar-un-diagnostico-de-la-calidad-de-un-centro-educativo-implementacion-y-resultados-de-un-modelo.html>

Grández, N. (2020). *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41731>

Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2021). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana*, 12(2), 127-141.

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/3502>

8

Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill.

Hishamuddin, A., Azleen, I. & Rahida, R. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International business research*, 1 (3), 163-175.

Kawuryan, S. P., Sayuti, S. A., Aman, & Dwiningrum, S. I. A. (2021). Teachers Quality and Educational Equality Achievements in Indonesia. *International Journal of Instruction*, 14(2), 811-830.

<https://doi.org/10.29333/iji.2021.14245a>

Koni, A., Zainal, K. y Ibrahim, M. (2013). An Assessment of the Services Quality of Palestine Higher Education. *Revista International Education Studies*, 6 (2), 33-48.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1067103.pdf>

Lazo, Y., García, M. y Fernández, Renier (2017) La gestión del trabajo educativo en las residencias estudiantiles universitarias: fundamentos teórico-metodológicos. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 5 (1), 102-117.

<https://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/613>

Lazo, Y. (2015) *Modelo del proceso de trabajo educativo en la Residencia Estudiantil. Estrategia para su implementación en la Universidad de Pinar del Río*. [Tesis de doctorado, Universidad de Pinar del Río].

López M., Filippetti V., Richard M., (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32 (1), 37-51.

<dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450.

<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Lora-Loza, M., Loza-Fernández, W.; Mucha-Hospital, L. y Hernández-Angulo, J. (2022). Percepción del estudiante de secundaria sobre desempeño docente y calidad educativa en tiempos COVID-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (6), 18-31.

<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38821>

- Mariño, C., M., J., (2007). Diagnóstico de la calidad del servicio prestada por el centro de atención al cliente de la empresa B.O.C. [Tesis de maestría, Universidad Centro Occidental Lizandro Alvarado].DocPlayer.  
[https://docplayer.es/1974757-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio- prestada-por-el-centro-de-atencion-al-cliente-de-la-empresa.html](https://docplayer.es/1974757-Diagnostico-de-la-calidad-del-servicio-prestada-por-el-centro-de-atencion-al-cliente-de-la-empresa.html)
- Maza, F.; Vergara, J.; Pacheco, I. Medrano, P. (2022). Calidad de servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450.  
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Ministerio de Educación (2017). *Marco orientador para la atención de adolescentes en educación secundaria*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12799/7665>
- Ministerio de Educación (2021). Resolución Ministerial 515-2021-MINEDU. *Modelo de servicio educativo secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2569620-515-2021-minedu>
- Mohammad, A. (2015). The Quality Assessment of the Services Offered to the Students of the College of Education at King Saud University using (Servqual) Method. *Journal of education and practice*, 6 (30), 82-93.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1081365.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.  
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad

en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. *Revista de psicología del deporte*, 18 (2), 137-150.

Muhammed, E., Danish, R. & Usman, A. (2011). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2 (2). 1-11.

[https://www.researchgate.net/publication/259042645\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_on\\_Students'\\_Satisfaction\\_in\\_Higher\\_Education\\_Institutes\\_of\\_Punjab](https://www.researchgate.net/publication/259042645_The_Impact_of_Service_Quality_on_Students'_Satisfaction_in_Higher_Education_Institutes_of_Punjab)

Nadiri, H., Kandampully, J. & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence - Total Qual Manag Bus Excell*, 20 (5). 523-535.

[https://www.researchgate.net/publication/247523686\\_Students'\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality\\_in\\_higher\\_education](https://www.researchgate.net/publication/247523686_Students'_perceptions_of_service_quality_in_higher_education)

Ntoyakhe, M. & Ngibe, M. (2020). Developing innovative support structures in higher education institutions: A student perspective. *Journal of Educational Research and Practice*, 10 (1), 104-118.

<https://doi.org/10.5590/JERAP.2020.10.1.07>

Onditi, E. O., & Wechuli, T. W. (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>

Palella, S. y Martins F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial Fedupel.

Palominos-Belmar, PI, Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J., & Lippi-Valenzuela, L. (2016). Calidad de los servicios educativos

según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7 (18), 130-142.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>

Papworth, B. (2014) Attending boarding school: a longitudinal study of its role in students' academic and non-academic outcomes. Sydey. [A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy, The University of Sydney] ResearchGate.

[https://www.researchgate.net/publication/272681011\\_Attending\\_boarding\\_school\\_A\\_longitudinal\\_study\\_of\\_its\\_role\\_in\\_students'\\_academic\\_and\\_non-academic\\_outcomes](https://www.researchgate.net/publication/272681011_Attending_boarding_school_A_longitudinal_study_of_its_role_in_students'_academic_and_non-academic_outcomes)

Pérez Pérez, M. A., & Julca Vera, N. T. (2021). Fundamento teológico del sentimentalismo moral en Adam Smith: Theological basis of Moral Sentimentalism in Adam Smith. *Revista De Filosofía*, 38(99), 12-20.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.5634961>

Pinedo, E. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12021>

Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. 3ra Edición. ECOE Ediciones.

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 21-26.

Sajjad, A., Arif K. & Aamir K. (2016). Measurement of service quality gap in the selected private universities/institutes of peshawar using servqual model. *City University Research Journal*. 6 (1), 61-69.

- Saliba, K.; Zoran, A. (2018) Measuring Higher Education Services Using the SERVQUAL Model. *Universidad J. excelente*. 4, 160-179.  
[https://www.fos-unm.si/media/pdf/IP/IP\\_37\\_SALIBA\\_ZORAN.pdf](https://www.fos-unm.si/media/pdf/IP/IP_37_SALIBA_ZORAN.pdf)
- Sanchez, G.; Alvarez, G.; Galarreta, L. y Galassi, L. (2017) *Las residencias estudiantiles en la educación secundaria técnico profesional de la provincia de Buenos Aires*.  
<https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2021-06/Documento%20N%C2%B06.%20%20Documento%20orientador%20destinado%20a%20docentes%20con%20funciones%20de%20Preceptores%20Residentes%20en%20las%20residencias%20estudiantiles..pdf>
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Editorial Días de Santos.  
<http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Shaari, H. (2014). Service Quality in Malaysian Higher Education: Adult Learners' Perspective. *Revista internacional de ciencias empresariales y sociales*. 5 (1), 86-90.  
[https://www.researchgate.net/publication/281979743\\_Service\\_Quality\\_in\\_Malaysian\\_Higher\\_Education\\_Adult\\_Learners'\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/281979743_Service_Quality_in_Malaysian_Higher_Education_Adult_Learners'_Perspective)
- Sileikienė, I. & Usovaitė, A. (2022), Evaluating the quality of the final thesis preparation process: a combination of servqual and importance-performance análisis. *Professional studies: Theory and practice* 2022, 10 (25), 17-28.  
<https://svako.lt/uploads/svk-professional-studies-2022-10-25-1728.pdf>
- SINEACE, (2017). *Modelo de Acreditación Institucional para Universidades*. SINEACE.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12982/4084>



Tafur, V. M. (2014) *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio UNE- Institucional.

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>

Tamayo, M (2011) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa-quinta edición.

Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 10(10), 169-181.

[https://hrmars.com/papers\\_submitted/7923/the-impact-of-service-quality-on-students-satisfaction.pdf](https://hrmars.com/papers_submitted/7923/the-impact-of-service-quality-on-students-satisfaction.pdf)

UNESCO. Equipo del Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo. (2007). *América Latina y el Caribe: inclusión y educación: todos y todas sin excepción*.

<https://es.unesco.org/gem-report/LAC2020inclusion>

Vargas, M., & Vega, A. d. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* Editorial Ecoe.

[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_servicio3ED\\_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Wood Daad Foundation (2007) *Boarding Schools. Why not? Unpublished article*.

<http://www.bibalex.org/search4dev/files/372001/209971.pdf>

Zeithaml, V. y Bitner M. (2002). *Marketing de servicios*. Editorial McGraw- Hill Interamericana, segunda edición.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE SDE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Es un proceso complejo que debe estar enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. Camisón et al. (2006)	Fue observada a partir de sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; conformada por 18 indicadores y 22 ítems. Con escala de Likert.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura física</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Pulcritud de los servidores</li> </ul>	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Muy en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni en acuerdo en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Servicio académico</li> <li>▪ Documentación</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Rapidez del servicio</li> <li>▪ Disposición</li> <li>▪ Atención permanente</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza y seguridad</li> <li>▪ Cortesía.</li> <li>▪ Garantía académica</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Flexibilidad</li> <li>▪ Interés por el usuario</li> <li>▪ Conocimiento de necesidades.</li> <li>▪ Amplitud de servicio</li> </ul>	

## ANEXOS 2: Matriz de consistencia

Título: Estudio comparativo de la calidad de servicio educativo según modalidad de estudio en estudiantes de una institución educativa de Lurigancho Autor: Percy Ernesto Alvarez Quique							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> </ul> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> <li>• ¿Existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> <li>• ¿Existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> <li>• ¿Existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> <li>• ¿Existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la diferencia de la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la diferencia de los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Determinar la diferencia de la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Determinar la diferencia de la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Determinar la diferencia de la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Determinar la diferencia de la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe diferencia significativa en la calidad de servicio según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe diferencia significativa en los elementos tangibles según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Existe diferencia significativa en la fiabilidad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Existe diferencia significativa en la seguridad según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> <li>• Existe diferencia significativa en la empatía según modalidad de estudio en los estudiantes de una institución educativa de Lurigancho.</li> </ul>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura física.</li> <li>• Equipamiento.</li> <li>• Pulcritud de los servidores.</li> </ul>	01 a 04	Escala Ordinal de tipo Likert  Muy en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3 De acuerdo 4 Muy de acuerdo 5	Malo (22 - 28)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento.</li> <li>• Servicio académico.</li> <li>• Documentación.</li> </ul>	05 a 09		Regular (35 - 49)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Rapidez del servicio.</li> <li>• Disposición.</li> <li>• Atención permanente.</li> </ul>	10 a 13		Bueno (65 - 110)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza y seguridad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Garantía académica.</li> </ul>	14 a 17		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Flexibilidad.</li> <li>• Interés por el usuario.</li> <li>• Conocimiento de necesidades.</li> <li>• Amplitud de servicio.</li> </ul>	18 a 22					

### Anexo 3: Tamaño de muestra

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N°	Modalidad	Total de alumnos
1	Con residencia	105
2	Sin residencia	45
	<b>N</b>	<b>150</b>

Nota: Estudiantes de una institución educativa

N	150	
p	0.5	valor que determina el tamaño muestral mayor
q	0.5	
d	5%	precisión o error muestral
z	1.96	95% de confianza o de seguridad

$$n = 108$$

$$\text{Factor de proporción} = n/N = 108/150 = 0.72$$

#### Muestreo estratificado

N°	Modalidad	Total de alumnos
1	Con residencia	76
2	Sin residencia	32
	<b>Total</b>	<b>108</b>

Nota: Estudiantes de una institución educativa

Para poder realizar la contrastación de las hipótesis, se homogeniza la cantidad de alumnos, por lo tanto nuestra muestra sería ahora:

#### Muestreo estratificado

N°	Modalidad	Total de alumnos
1	Con residencia	32
2	Sin residencia	32
	<b>Total</b>	<b>64</b>

Nota: Estudiantes de una institución educativa

### Anexo 4: Cuestionario sobre calidad de servicio

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación. Por ello se pide su colaboración eligiendo y marcando con “X” la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción.

- (1) MUY EN DESACUERDO    (2) EN DESACUERDO    (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO  
 (4) DE ACUERDO                      (5) MUY DE ACUERDO

DIMENSIONES	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
	INDICADORES		1	2	3	4	5
	ELEMENTOS TANGIBLES	<b>Infraestructura física</b>					
1		¿Las instalaciones de la I.E. (aulas, comedor, dormitorios, servicios higiénicos, patios y campos deportivos) son agradables y atractivas?					
2		¿Está conforme con la infraestructura (agua potable, instalación eléctrica, internet, ventilación e iluminación, sanitarios) de la IE?					
<b>Equipamiento</b>							
3		¿La I.E. cuenta con buenos equipos en las diferentes áreas de trabajo (laboratorio de computación, taller de costura, taller de cosmetología y taller de panadería y pastelería)?					
<b>Pulcritud de los servidores</b>							
FIABILIDAD	4	¿El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) tiene buen aspecto y es aseado?					
	<b>Cumplimiento</b>						
	5	¿El personal de la I.E. cumple con los servicios que ofrece?					
	6	¿Se cumple con los horarios establecidos cuando se realizan actividades (día del logro, semana técnica, campeonatos, prácticas pre profesionales)?					
	<b>Servicio académico</b>						
	7	¿Cuándo los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema?					
	8	¿Es confiable el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente)?					
	<b>Documentación</b>						
9	¿Se cumple con el registro de asistencia diario, se realiza el reporte de incidencias y notas?						
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<b>Comunicación</b>						
	10	¿Se le mantiene informado sobre las novedades de los servicios de la I.E.?					
	<b>Rapidez de servicio</b>						
	11	¿Las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas?					
	<b>Disposición</b>						
	12	¿El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole?					
<b>Atención permanente</b>							
13	¿Siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes?						

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Confianza y seguridad</b>							
	14	¿El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado?						
	15	¿Los estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del a I.E.?						
	<b>Cortesía</b>							
	16	¿Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes?						
	<b>Garantía académica</b>							
	17	¿Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases?						
<b>EMPATÍA</b>	<b>Atención personalizada</b>							
	18	¿Los docentes brindan a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?						
	<b>Flexibilidad</b>							
	19	¿La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los estudiantes?						
	<b>Interés por el usuario</b>							
	20	¿Brinda orientación vocacional y asesoramiento a los estudiantes?						
	<b>Conocimiento de necesidades</b>							
	21	¿El personal docente conoce y comprende las necesidades de los alumnos?						
<b>Amplitud de servicio</b>								
	22	¿Brinda a los estudiantes servicios adicionales (talleres, capacitaciones, tutorías) para ayudar a mejorar los desempeños académicos?						

## Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	¿Las instalaciones de la I.E. (aulas, comedor, dormitorios, servicios higiénicos, patios y campos deportivos) son agradables y atractivas?	X		X		X		
2	¿Está conforme con la infraestructura (agua potable, instalación eléctrica, internet, ventilación e iluminación, sanitarios) de la IE?	X		X		X		
3	¿La I.E. cuenta con buenos equipos en las diferentes áreas de trabajo (laboratorio de computación, taller de costura, taller de cosmetología y taller de panadería y pastelería)?	X		X		X		
4	¿El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) tiene buen aspecto y es aseado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>								
5	¿El personal de la I.E. cumple con los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los horarios establecidos cuando se realizan actividades (día del logro, semana técnica, campeonatos, prácticas pre profesionales)?	X		X		X		
7	¿Cuándo los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema?	X		X		X		
8	¿Es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente)?	X		X		X		
9	¿Se cumple con el registro de asistencia diario, se realiza el reporte de incidencias y notas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	¿Se le mantiene informado sobre las novedades de los servicios de la I.E.?	X		X		X		
11	¿Las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas?	X		X		X		
12	¿El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole?	X		X		X		
13	¿Siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
14	¿El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado?	X		X		X		
15	¿Los estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del a I.E.?	X		X		X		
16	¿Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
18	¿Los docentes brindan a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		
19	¿La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los estudiantes?	X		X		X		
20	¿Brinda orientación vocacional y asesoramiento a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿Brinda a los estudiantes servicios adicionales (talleres, capacitaciones, tutorías) para ayudar a mejorar los desempeños académicos?	X		X		X		
22	¿Brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cumple con los criterios de objetividad, pertinencia y suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Raúl Delgado Arenas  
DNI: 10366449

**Especialidad del validador:** Asesor Teórico - Metodológico

10 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

Dr. Raúl Delgado Arenas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	¿Las instalaciones de la I.E. (aulas, comedor, dormitorios, servicios higiénicos, patios y campos deportivos) son agradables y atractivas?	X		X		X		
2	¿Está conforme con la infraestructura (agua potable, instalación eléctrica, internet, ventilación e iluminación, sanitarios) de la IE?	X		X		X		
3	¿La I.E. cuenta con buenos equipos en las diferentes áreas de trabajo (laboratorio de computación, taller de costura, taller de cosmetología y taller de panadería y pastelería)?	X		X		X		
4	¿El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) tiene buen aspecto y es aseado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>								
5	¿El personal de la I.E. cumple con los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los horarios establecidos cuando se realizan actividades (día del logro, semana técnica, campeonatos, prácticas pre profesionales)?	X		X		X		
7	¿Cuándo los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema?	X		X		X		
8	¿Es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente)?	X		X		X		
9	¿Se cumple con el registro de asistencia diario, se realiza el reporte de incidencias y notas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	¿Se le mantiene informado sobre las novedades de los servicios de la I.E.?	X		X		X		
11	¿Las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas?	X		X		X		
12	¿El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole?	X		X		X		
13	¿Siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
14	¿El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado?	X		X		X		
15	¿Los estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del a I.E.?	X		X		X		
16	¿Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
18	¿Los docentes brindan a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		
19	¿La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los estudiantes?	X		X		X		
20	¿Brinda orientación vocacional y asesoramiento a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿Brinda a los estudiantes servicios adicionales (talleres, capacitaciones, tutorías) para ayudar a mejorar los desempeños académicos?	X		X		X		
22	¿Brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Emilia Terrones Lavado  
DNI: 40751038

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

26 de octubre del 2022



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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	¿Las instalaciones de la I.E. (aulas, comedor, dormitorios, servicios higiénicos, patios y campos deportivos) son agradables y atractivas?	X		X		X		
2	¿Está conforme con la infraestructura (agua potable, instalación eléctrica, internet, ventilación e iluminación, sanitarios) de la IE?	X		X		X		
3	¿La I.E. cuenta con buenos equipos en las diferentes áreas de trabajo (laboratorio de computación, taller de costura, taller de cosmetología y taller de panadería y pastelería)?	X		X		X		
4	¿El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) tiene buen aspecto y es aseado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>								
5	¿El personal de la I.E. cumple con los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los horarios establecidos cuando se realizan actividades (día del logro, semana técnica, campeonatos, prácticas pre profesionales)?	X		X		X		
7	¿Cuándo los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema?	X		X		X		
8	¿Es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente)?	X		X		X		
9	¿Se cumple con el registro de asistencia diario, se realiza el reporte de incidencias y notas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
10	¿Se le mantiene informado sobre las novedades de los servicios de la I.E.?	X		X		X		
11	¿Las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas?	X		X		X		
12	¿El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole?	X		X		X		
13	¿Siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
14	¿El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado?	X		X		X		
15	¿Los estudiantes se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro del a I.E.?	X		X		X		
16	¿Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
18	¿Los docentes brindan a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		
19	¿La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los estudiantes?	X		X		X		
20	¿Brinda orientación vocacional y asesoramiento a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿Brinda a los estudiantes servicios adicionales (talleres, capacitaciones, tutorías) para ayudar a mejorar los desempeños académicos?	X		X		X		
22	¿Brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se puede aplicar, ya que sus características son las pertinentes.**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mgtr. Ruiz Oliveros Félix.**      DNI: 43340697

**Especialidad del validador:** : Maestro en Educación con mención en docencia y gestión educativa:

26 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....  
Firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JULCA VERA NOEMI TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estudio comparativo de la calidad de servicio educativo según modalidad de estudio en estudiantes de una institución educativa de Lurigancho", cuyo autor es ALVAREZ QUIQUE PERCY ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JULCA VERA NOEMI TERESA <b>DNI:</b> 18837377 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5469-2466	Firmado electrónicamente por: NOJULCAVE el 03- 01-2023 12:26:59

Código documento Trilce: TRI - 0492779