



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes
en una institución educativa de Huarochirí, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Sacsavilca Ramos, Redina Mariela (orcid.org/0000-0002-3099-4291)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

CO-ASESORA:

Dra. Sevilla Sánchez, Regina Ysabel (orcid.org/0000-0001-6701-128X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hijo mi motor y motivo. A Lisbeth y Zulema mis hermanas. A Hirma y Alfonso mis grandes amigos.

Agradecimiento

A la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo por ser mi casa formadora para la obtención de mi futuro grado de magíster.

A mi asesor el Mg. Carlos Andrés Guerra Bendezú por su comprensión, asesoramiento y apoyo.

A mi compañera la Lic. Elsa María Sandoval Calero por su apoyo y motivación en los momentos difíciles.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Análisis descriptivo	18
4.2. Análisis inferencial	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	18
Tabla 2 Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	19
Tabla 3 Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	20
Tabla 4 Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	21
Tabla 5 Nivel de seguridad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	22
Tabla 6 Nivel de empatía de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	23
Tabla 7 Nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	24
Tabla 8 Nivel de satisfacción de la enseñanza en estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	25
Tabla 9 Nivel de satisfacción de los servicios administrativos en estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	26
Tabla 10 Nivel de satisfacción de la infraestructura en estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	27
Tabla 11 Pruebas de normalidad	28
Tabla 12 Relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí	29
Tabla 13 Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí	30
Tabla 14 Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí	31
Tabla 15 Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí	32

Tabla 16 <i>Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí</i>	33
Tabla 17 <i>Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí</i>	34
Tabla 18 <i>Fiabilidad del cuestionario gestión de la calidad del servicio</i>	70
Tabla 19 <i>Fiabilidad del cuestionario satisfacción de los estudiantes</i>	70

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	18
Figura 2. Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	19
Figura 3. Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	20
Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	21
Figura 5. Nivel de seguridad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	22
Figura 6. Nivel de empatía del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	23
Figura 7 .Nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	24
Figura 8. Nivel de satisfacción de la enseñanza en estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	25
Figura 9. Nivel de empatía del servicio de los servicios administrativos en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	26
Figura 10. Nivel de satisfacción de la infraestructura en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022	27

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022. Empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica con diseño no experimental de alcance correlacional, donde mediante el cuestionario se evaluaron 63 a estudiantes. Los principales resultados dieron a conocer que el 60.3% de estudiantes afirmaron un nivel medio de gestión de la calidad del servicio y 57.1% refieren un nivel medio de satisfacción, asimismo, se estableció que las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tiene una relación directa significativa en la satisfacción todas con $\text{sig.}=0.000<0.05$. Se concluyó que existe una alta relación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.753$.

Palabras clave: *Gestión, Calidad de servicio, Gestión de la calidad de servicio, Satisfacción.*

Abstract

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between the management of the quality of service and the satisfaction of the students of an Educational Institution of Huarochirí, 2022. It used a methodology of quantitative approach, of a basic type with a non-experimental design of scope correlational, where 63 students were evaluated through the questionnaire. The main results revealed that 60.3% of the students affirmed an average level of service quality management and 57.1% referred to an average level of satisfaction, likewise, it was established that the dimensions of the Tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy have a significant direct relationship with satisfaction, all with $\text{sig.}=0.000<0.05$. It was concluded that there is a high significant relationship between service quality management and the satisfaction of high school students in Huarochirí with $\text{sig.}=0.00$ and $r=0.753$.

Keywords: *Management, service quality, service quality management, satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se ha venido observando problemas en los resultados de aprendizaje en los niños que asisten a las instituciones educativas, sobre todo en aquellas que pertenecen a los países en desarrollo. Estos problemas radican principalmente en los bajos niveles de comprensión lectora y expresión, lo cual evidencia con mayor medida sobre la enseñanza de calidad que brindan los centros educativos. Al respecto, el Banco Mundial (2021) observó el problema denominado pobreza de aprendizajes a nivel mundial, es decir, que los niños no saben leer y comprender lo que están leyendo principalmente. Este problema puede ser el producto de una gestión mala del servicio educativo de calidad en su conjunto, lo que implica que se tomen distintas acciones para superar el inconveniente.

A nivel nacional Cueto et al. (2020) afirmaron que, en Lima, solo 200 de 3862 instituciones educativas evaluadas alcanzaron la certificación de calidad, además, encontró que en los colegios de Chaclacayo el 50.5% de estudiantes manifestaron un nivel medio de satisfacción con la calidad de los servicios educativos, mientras que el 26.7% refieren un nivel bajo de satisfacción. Esto puede ser consecuencia que en nuestro país la inversión en infraestructura y recursos educativos son bajos lo que impide brindar servicios de calidad a los estudiantes.

A nivel local, la institución educativa de Huarochirí ha venido desarrollando sus actividades educativas con cierta normalidad, sin embargo, según la percepción de algunos padres de familia en las reuniones realizadas han señalado su preocupación por los servicios de calidad que viene brindando la institución. Asimismo, en los últimos exámenes aplicados por el ministerio de educación los resultados son desfavorables, lo que puede interpretarse como un mal indicador de la gestión desarrollada. En este sentido, la percepción del problema de gestión de calidad no solo genera insatisfacción, sino que perjudica la formación integral de los estudiantes.

Por lo mencionado, se planteó el problema general: ¿Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?. Así mismo, se plantea las preguntas específicas: ¿Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los

estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?; ¿Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?; ¿Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?; ¿Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?; ¿Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022?.

La investigación tiene una justificación teórica, porque aporta conocimientos a las autoridades y miembros interesados en conocer la percepción del servicio que brinda la institución educativa y si los estudiantes están satisfechos. Tiene una justificación práctica, porque el estudio permite plantear mejores medidas para mejorar la gestión para tener un servicio con calidad y tener estudiantes satisfechos. Así mismo, se justifica de manera metodológica, porque la estructuración del constructo evaluado y la Operacionalización son fiables y válidos para elaborar los instrumentos de recojo de datos, los cuales puede ser empleados por distintos investigadores en sus estudios similares.

Se planteó como finalidad esencial: Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022. Adicionalmente se plantea los objetivos específicos: Establecer si existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Establecer si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Establecer si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Establecer si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Establecer si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022.

Se planteó la hipótesis primordial: Existe una relación positiva entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una

Institución Educativa de Huarochirí, 2022. También se plantea los hipótesis específicos: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022; Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se evaluaron distintos estudios referentes al tema objeto de estudio en diversas investigaciones, las cuales sirven como complemento para la investigación. De acuerdo a lo manifestado mencionamos:

A nivel internacional, Husain et al. (2022) en Indonesia en su artículo científico buscaron determinar la satisfacción de los alumnos respecto a la calidad del servicio educativo. El estudio se basó en una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, donde 288 escolares fueron evaluados por un cuestionario. Encontraron que 64% está satisfecho con los aspectos tangibles, 72% satisfecho con la fiabilidad, 69% con capacidad de responder, 72% satisfecho con la seguridad y 71% estuvo satisfecho con la dimensión empatía de la calidad de servicio. Se concluye que un servicio de calidad educativo repercute para que el estudiante esté satisfecho

Sibai et al. (2021) orientaron su artículo científico en evaluar el servicio de calidad y la satisfacción entre estudiantes de Farmacia en una de las facultades de medicina privadas en Arabia Saudita; desarrollado cuantitativamente con diseño no experimental, siendo 189 participantes medidos con el cuestionario. Se reflejó en los hallazgos que los escolares sienten satisfacción con los servicios. Se concluyó que la capacidad de respuesta, seguridad y la tangibilidad predicen la satisfacción general estudiantil.

Kuswanto y Irzal (2021) en Indonesia enfocaron su investigación para determinar si el servicio de calidad tiene un efecto en los estudiantes para motivarse a utilizar el servicio académico; fue no experimental y cuantitativo, donde 87 estudiantes fueron analizados con el cuestionario. Concluyendo que la calidad de los servicios tiene un efecto significativo en el comportamiento de los estudiantes para utilizar los servicios académicos.

De igual manera, Chandra et al. (2018) en Indonesia buscó como propósito su investigación en examinar la incidencia del servicio de calidad en la satisfacción y fidelidad estudiantil de educación superior; realizado con metodología cuantitativa no experimental, correlacional, donde se evaluaron por un cuestionario a 1000

estudiantes. Se llegó a concluir que un servicio de calidad incide significativamente para tener estudiantes satisfechos con $p\text{-valor}<0.05$.

Suasti (2018) en su trabajo tuvo como finalidad conocer si los alumnos en la Universidad Técnica de Manabí están satisfechos; emplearon el diseño no experimental, transversal, descriptivo, analizaron a 55 estudiantes y 3 docentes con un cuestionario. Llegó a conocer la existencia de una alta satisfacción, expresado por el 60% que estuvieron de acuerdo que ejecutan las tareas educativas. Llegó a concluir que un servicio de calidad permite que los estudiantes estén adecuadamente satisfechos.

A nivel nacional, Angulo (2021) en su estudio realizado en Lima se orientó como finalidad determinar si el servicio educativo de calidad se vincula con la satisfacción de los escolares de una I.E.P.; utilizaron una metodología cuantitativa no experimental, de grado relacional, siendo a 80 estudiantes medidos mediante un cuestionario. Entre los hallazgos mostraron que 51.3% de estudiantes percibieron una calidad de servicio educativo regular; 68.8% indicaron estar satisfechos y 30% con satisfacción media. Se concluyó que las variables tienen un alto vínculo ($p<0.05$) con $\rho=0.869$.

Amaro (2021) en su estudio realizado se planteó determinar el vínculo entre el servicio educativo de calidad de I.E pública UGEL 06 con la satisfacción de los estudiantes; emplearon un estudio básico de alcance descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo, evaluando 336 estudiantes mediante un cuestionario. Encontrando que se ofrece un buen servicio de calidad con un 22% donde el 17.8% estuvieron satisfechos, asimismo, todas sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se vinculan con la satisfacción de los estudiantes todas con $p\text{-valor}=0.000<0.5$ y $\rho=0.908$, $\rho=0.905$, $\rho=0.910$, $\rho=0.915$, $\rho=0.880$ respectivamente. Se concluye que entre las variables existe un vínculo directo alto con $\rho=0.914$ y $p=0.0$.

Ubillus y Girón (2021) en su investigación buscaron precisar el vínculo de la calidad del servicio en una I.E.P de secundaria en Piura con la satisfacción de los escolares; desarrollado en base al enfoque cuantitativo no experimental y grado relacional, aplicando un cuestionario a 320 estudiantes. Llegó a poner en evidencia

que el 34% de participantes están de acuerdo con la calidad del servicio y 31% se encuentran satisfechos, además, encontraron que entre las dimensiones del servicio (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta) con la satisfacción existe una relación directa todas con $\text{sig.} < 0.05$ y $\rho = 0.879$, $\rho = 0.914$, $\rho = 0.963$, $\rho = 0.971$ respectivamente. Se concluyó la existencia de un alto vínculo entre variables ($\rho = 0.930$ y $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$).

Vilcatoma (2020) en su tesis buscó determinar la relación que presenta el servicio de calidad y la satisfacción de los escolares; la metodología fue no experimental de enfoque cuantitativo y alcance relacional, constituida por 51 estudiantes medidos con un cuestionario. Reveló como hallazgos que, entre el aspecto tangible, confiabilidad y empatía no existe una relación significativa con la satisfacción con $\text{sig.} > 0.05$, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad tienen una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes con $\text{sig.} < 0.05$. Se concluyó que el servicio de calidad no tiene una vinculación significativa con la satisfacción con $p\text{-valor} = 0.200 > 0.05$.

Salazar y Sánchez (2019) en su tesis se enfocaron en determinar la vinculación de la calidad de servicio de la I.E.P. secundaria "Bereshit" -Chimbote con la satisfacción de sus estudiantes; la metodología fue cuantitativa básica con diseño no experimental- correlacional, donde midieron a 53 estudiantes por medio del cuestionario. Reflejaron en los hallazgos que 23% de escolares precisa un servicio de calidad alto y el 21% refieren un nivel muy satisfecho. Llegaron a determinar la existencia un alto vínculo entre ambas variables ($\rho = 0.78$ y $p = 0.0$).

Las teorías relacionadas a la investigación en: La teoría de Trilogía de la calidad de Juran y Godfrey (1998), está basada en la planificación de la calidad (establecer objetivos, determinar al cliente y satisfacer sus necesidades y diseñar procesos que logren un servicio de acorde a sus características requeridas), la mejora de la calidad (establecer necesidades, un sistema o infraestructura eficaz para poder efectuarlo, poner a disposición equipos, recursos) y el control de la calidad (identificar elementos a controlar, comparar y medir el desempeño real). Asimismo, la teoría sustenta que para que la calidad se fortalezca y se mejore la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta los pasos siguientes: aumentar la sensibilización sobre la necesidad y las oportunidades de mejora; establecer metas

y objetivos de mejora; elaborar estrategias y organizarse para alcanzar las metas y objetivos; organizar capacitaciones; ejecutar proyectos para solucionar problemas; dar reconocimientos y tener en cuenta la mejora continua (Abimbola et al., 2021).

La teoría de orientación la gestión de la calidad total (TQM), según Abimbola et al. (2021) esta teoría se basó en los diversos principios elaborados por Deming (1986), Crosby (1979) el cual se enfoca en la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua de procesos, productos y servicios, esta requiere la implicación y el compromiso de la alta dirección, asimismo, sus principios se basan en una sólida orientación al cliente estableciendo objetivos, implicación de los colaboradores, capacitación y educación de los empleados, evaluación competitiva, las actividades en equipo y el fortalecimiento continuo de los sistemas y proceso, siendo este el enfoque principal de esta teoría, el cual para lograrse, indica que se deben optar por sistemas y procesos de calidad en toda la institución para cumplir o incluso superar los requisitos de los clientes, donde toda la responsabilidad recae en los directivos.

Para definir la gestión del servicio de calidad, primero se define qué es servicio. Para Husain et al. (2022) es una actividad que tiene como objetivo satisfacer necesidades o brindar satisfacción al cliente ofreciendo sus servicios (intangibles) o productos por parte de los proveedores. En este sentido, la calidad del servicio para Nguyen (2021) es una interpretación conceptual generado por tres características del servicio: heterogeneidad de producción, lo intangible y el consumo.

Sibai et al. (2021) lo definen como la perspectiva de cómo los consumidores o usuarios juzgan el servicio en función de lo que pueden haber experimentado, asimismo es una construcción multidimensional que lleva a los directivos a identificar áreas eficientes de calidad del servicio para determinar la satisfacción del cliente, por ello es evidente que la calidad del servicio juega un papel clave en la predicción de la satisfacción de los estudiantes y, posteriormente, en la configuración de sus intenciones de comportamiento.

En este sentido, López y Huaman (2018) afirman que la calidad es lo que resulta de un proceso que se desarrolla por el capital humano (los colaboradores)

con el objeto que las necesidades del usuario estén satisfechas, gestionar la calidad se puede tomar como un proceso que emplean las instituciones para asegurar que todas las cosas se desarrollen de forma eficiente, esto implica que todas las personas se involucren, contar con un liderazgo firme y eficaz para orientar a todos al logro de metas organizacionales, por ende, satisfacer al usuario.

Por ende, esta gestión es una tarea netamente estratégica, donde se tienen que involucrar todos los niveles de la institución u organización para alcanzar resultados que se quiere lograr, asimismo, a través de dicha gestión, la institución trata de crear una idea de servicio que se oriente a lograr la excelencia, por lo tanto, todos los miembros internos tienen que tener siempre presente al cliente en su mente, dado que de esta manera, las organizaciones podrán realizar sus funciones como un gran departamento de servicio (Cervantes et al., 2018).

Para García et al. (2018), gestionar la calidad en una institución educativa viene a ser la ejecución de un sistema que ayude a incorporar una política de calidad, donde se tengan estrategias, objetivos y procesos de evaluación permanente, donde la calidad es la que cumple con las necesidades de los estudiantes, sus exigencias y expectativas, una cultura escolar, alcanzar metas, el medio tecnológico y humano, fortalecimiento constante del personal y la realización de labores en equipo.

Para las dimensiones de la gestión de la calidad se tomó como referencia a Fuchs y Fangpong (2021) quienes lo dimensionan en base al aspecto físico (elementos tangibles), confiabilidad (fiabilidad), capacidad de respuesta, empatía y la seguridad.

Elementos tangibles; hace referencia a la instalación física, los equipos y como es la apariencia del personal (Fuchs y Fangpong, 2021). Es el componente visible del servicio, está comprendido por las instalaciones y las herramientas, es decir, son los componentes o artefactos que influyen en el servicio, se tiene; contratos, mobiliario y equipo (Alfonzo, 2021). Por su parte Gutiérrez y Díaz (2020) indican que es la apariencia física de las instalaciones, donde se tienen a los equipos, el personal y las herramientas de comunicación. Del mismo modo,

Maghsoodi et al. (2019) afirma que es el semblante del personal del proveedor del servicio, el aspecto del equipo y el recinto.

Fiabilidad, viene a ser la capacidad para efectuar el servicio de manera segura y precisa, además es el elemento más significativo respecto al juicio de la calidad del servicio (Alfonzo, 2021). Para Fuchs y Fangpong (2021) es la capacidad para proporcionar el servicio ofrecido con precisión y confiabilidad. Gutiérrez y Díaz (2020) lo definen como la facultad de dar el servicio de forma fiable y cautelosa. De igual manera, Maghsoodi et al. (2019) lo definen como la competencia de prestar el servicio asegurado como garantizado de forma correcta y fiable.

Capacidad de respuesta, viene a ser la destreza de trabajo de una institución con los usuarios y entregar un rápido servicio atendiendo a sus peticiones, consultas, reclamos y molestias del cliente (Becerra, 2020). Fuchs y Fangpong (2021) lo definen como la disposición para brindar inmediatamente la atención y asistir a los clientes. Para Maghsoodi et al. (2019) viene a ser la voluntad de brindar orientación a los clientes junto con la entrega de un servicio veloz. Para Pucamayo et al. (2019) es el nivel de rapidez de atención para atender reclamos y solicitudes de los clientes, por ello, en la institución educativa, viene a ser cuando se atienden a todo lo que necesitan los padres y los escolares de forma eficaz, oportuna y rápida.

Seguridad, viene a ser la cortesía y conocimiento del personal y capacidad para transmitir seguridad y confianza (Fuchs y Fangpong, 2021). Es la capacidad que tienen las instituciones y sus colaboradores para propiciar una voluntad buena y de confianza, así como el conocimiento y la amabilidad de los colaboradores (Becerra, 2020). Maghsoodi et al. (2019) lo llama también garantía, el cual es el conocimiento de los colaboradores y su capacidad para motivar en los usuarios o clientes confianza y convicción. Por su parte, Pucamayo et al. (2019) lo define como el conocimiento, amabilidad y capacidades de la institución para generar confianza y buena voluntad en los estudiantes, donde el personal es capaz y competente para dar solución a las diferentes preguntas esto realizado con un buen trato amable.

Empatía, se refiere a la atención brindada a un cliente de manera individual (Fuchs y Fangpong, 2021). Es transmitir mediante un servicio personalizado y

adaptado a las necesidades del usuario, que este se sienta especial y único, donde vea que sus intereses sean reconocidos (Alfonzo, 2020). De igual forma, Maghsoodi et al. (2019) refieren que es la entrega de cuidados y atenciones individualizadas y ajustadas a los clientes. Pucamayo et al. (2019) lo define como la aptitud del personal de la institución para comprender los requerimientos de los estudiantes y brindarles una atención óptima y eficaz, asimismo, es la capacidad que tiene la institución educativa para relacionarse de forma respetuosa y amable con los estudiantes.

Las teorías que afianzan la satisfacción, se tiene a la Teoría de las expectativas de Zeithaml et al (1993) sustentaron que el grado de satisfacción del usuario está en base a las características del producto o servicio recibido, donde para optar por dicho servicio o adquirir el producto dependerá de la confirmación de sus expectativas (Álvarez et al., 2018). De acuerdo a esta teoría, si la formación y los elementos que se emplean para poder lograrla no cumple con las expectativas de inicio del estudiante, es decir, la percepción final es inferior ello, este genera un nivel de insatisfacción con el servicio recibido por la entidad educativa (Ramos et al., 2016).

La teoría del modelo de Kano (1984), énfasis que la satisfacción del cliente va a depender principalmente por la organización al realizar bien sus productos o brindar un buen servicio, ambos producirán igual satisfacción en los clientes, además menciona que existen otras características o atributos que van a contribuir de manera más definitiva en la satisfacción, estas son características básicas, de desempeño y de deleite, donde, si estas no son las esperadas por los clientes, va a aportar entre ellas insatisfacción (Rubio et al., 2018). También se tiene a la teoría de las expectativa del cliente de Kotler y Keller (2006) el cual argumenta que los clientes son los que perciben el servicio en base a experiencias pasadas, en base a su criterios del servicio recibido, por tanto, los usuarios comparan el servicio percibido en base a las expectativas que esperan, donde, si este cumple con las expectativas esperadas o lo superan los clientes estarán satisfechos y lo requerirán nuevamente, sin embargo, si es todo lo contrario, generarán insatisfacción o decepción (Ramos et al., 2020). Otra teoría relacionada a la satisfacción, del paradigma Expectativa-Reconfirmación de Oliver (1980) sustenta que el cliente

equipara experiencia de servicio con un estándar que han desarrollado, donde la satisfacción o insatisfacción resultante se basa en la expectativa, actitud e intención de los clientes hacia los productos o servicios (Muhammad et al., 2020).

Se define a la satisfacción como sentirse complacidos o decepcionados tras comparar la percepción de rendimiento o resultados de un producto con sus expectativas, es decir, si lo ofrecido está por debajo de las expectativas, el usuario del servicio no está satisfecho, sin embargo, si el desempeño cumple con las expectativas, los usuarios del servicio están satisfechos (Husain et al., 2022). Es un estado en el que el producto o servicio satisface o supera la satisfacción de lo que el cliente necesita y espera, es decir, que ha satisfecho sus necesidades y expectativas, por ello, la satisfacción del estudiante se evalúa por medio de la interacción entre los usuarios del servicio y los proveedores del servicio durante y después del uso del servicio (Nguyen, 2021).

Por su parte, Surdez et al. (2018) lo definen como la tranquilidad que experimenta el estudiante cuando sienten que sus expectativas académicas han sido satisfechas como resultado de las acciones de la institución. Para López y Huaman (2018) es el resultado de un proceso productivo, mediante el cual se transforman en productos y servicios los recursos de tal forma que el estudiante como cliente utiliza o aprovecha las necesidades, gustos y/o preferencias que ofrece la institución educativa. Por ende, en los estudiantes la satisfacción viene a ser el comportamiento que tienen a corto plazo resultado del análisis de los servicios, las instalaciones y su experiencia en la institución (Mohamad et al., 2021).

Para, Gorospe et al. (2021) es el grado en que un producto o servicio cumple o supera los estándares requeridos. Hernández y Mejía (2018) lo definen como la interpretación del servicio que brinda su institución, donde se cumplen con sus requisitos, siendo esta primordial para su estadía y el éxito de la institución; entonces, analizarla es necesario en el ámbito de la educación para sobrevivir en el tiempo y asegurar su compromiso con la sociedad.

Para los componentes, se tomó de referencia a Hernández y Mejías (2018) quienes lo han dimensionado en: Enseñanza, servicio administrativo e infraestructura

La dimensión enseñanza; viene relacionados a ser la satisfacción con todos los aspectos que son necesarios para que el estudiante fortalezca su aprendizaje (Surdez, et al., 2018). Según Hernández y Mejías (2018) abarca los elementos académicos, por ejemplo, la enseñanza del profesorado.

La dimensión servicio administrativo; viene a ser satisfacción con el trato, atención del personal administrativo de la institución educativa, además, son las oportunidades que se ofrecen para que el estudiante realice intercambio estudiantil (Surdez, et al., 2018). Asimismo, son las características administrativas vinculadas con la institución y los servicios que esta brinda (Hernández y Mejías, 2018).

La dimensión infraestructura son los aspectos físicos, muebles e inmuebles de las escuelas donde lleva a cabo el PEA, estos tienen que cumplir con las exigencias de calidad, seguridad equidad, integridad y funcionalidad (Solórzano, 2021). Es la satisfacción que tienen los estudiantes con los espacios y equipos para la enseñanza (Surdez et al., 2018). Según Hernández y Mejía (2018) son todos los elementos referentes al recinto físico y todo el equipo en el lugar donde se brinda el servicio educativo. Para Ramírez e Hidalgo (2018) es el estado del centro educativo y condiciones para favorecer el ámbito estudiantil de los integrantes del mismo. Son los espacios de las escuelas, donde se tiene laboratorios, auditorios, aulas, los servicios higiénicos y bibliotecas, es decir, aspectos físicos y equipamiento de las instituciones educativas (Miranda, 2018).

III. METODOLOGÍA

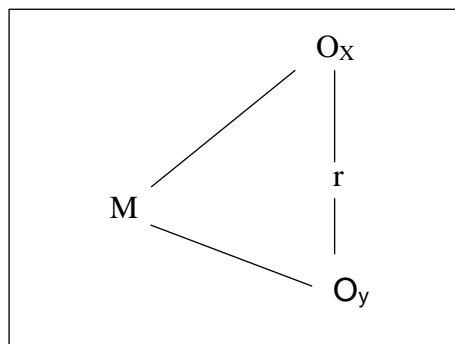
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, llamada también pura, esto porque estuvo basado en la curiosidad de buscar nuevas cosas, es decir, nuevo conocimiento (Nicomedes, 2018). De enfoque cuantitativo, esto porque se empleó para el análisis de medidas estadísticas para describir cómo se comportan las variables (Ñaupas, et al., 2018).

3.2.2 Diseño de investigación

Se tuvo como diseño al no experimental, dado que el investigador no realizó cambios de forma intencional en la variable independiente, esta se analizará en su entorno natural, asimismo, de alcance relacional, dado que midió la relación estadística de las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Presentará el siguiente esquema:



M: Cantidad de estudiantes

Ox: Mediciones de gestión de la calidad del servicio

Oy Mediciones de satisfacción de los estudiantes

r: Grado relacional de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la calidad de servicio

Definición conceptual

Es la ejecución de un proceso que incorpora una política de calidad, donde se tengan estrategias, objetivos y procesos de evaluación permanente, para cumplir con las necesidades de los estudiantes, sus exigencias y expectativas, una cultura escolar, el alcanzar metas, el medio tecnológico y humano, fortalecimiento constante del personal y la realización de labores en equipo (García, et al., 2018).

Definición operacional

Fue medido en quince indicadores compuesta los componentes como el elemento tangible, la fiabilidad, capacidad para dar respuesta, la empatía y la seguridad del servicio.

Indicadores: Equipamiento, infraestructura, limpieza, apariencia del personal, servicio confiable, servicio preciso, servicio correcto, esclarecer dudas, servicio inmediato, Solución de problemas, confianza, seguridad, conocimiento, trato agradecido, atención personalizada

Escala: analizado de forma ordinal

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Definición conceptual

Es el juicio de bienestar que sienten los estudiantes porque perciben que todas sus exigencias y expectativas académicas fueron cumplidas (Surdez et al., 2018)

Definición operacional

Su análisis estuvo basado en 13 indicadores, los cuales estarán comprendida en tres dimensiones: Enseñanza, servicio administrativo e infraestructura.

Indicadores:

Dominio y actualización, nivel de exigencia, sistema de evaluación, orientación y apoyo, método de enseñanza, comunicación, acceso a programas, trato, disponibilidad, bienestar estudiantil, física, equipo, espacios.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Viene a ser el universo donde las unidades de análisis poseen características o cualidades similares con la finalidad de agruparse para ser analizadas (Arias & Covinos, 2021). En este sentido, la población lo constituyeron escolares de secundaria de una I.E. de Huarochirí en total 63.

Criterios de inclusión

- Estudiantes de primer a quinto grado de nivel secundaria.
- Estudiantes de los dos sexos.
- Estudiantes que acuden al centro educativo.

Criterios de exclusión

- Alumnos que no pertenezcan a nivel secundario.
- Alumnos que no estén presentes en el tiempo de aplicación del estudio.

Muestra

Es una parte del todo, del cual se recopilarán las mediciones necesarias para ser estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, la muestra lo conformaron 63 alumnos de una I.E. del nivel secundaria de Huarochirí.

Muestreo

El muestreo fue el no probabilístico a conveniencia. Es cuando se eligen a los elementos en base a las características investigativas y no en base a alguna probabilidad (Ñaupas et al., 2018).

Unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018) refiere que el elemento que se toma para analizar la información final. En la investigación, la unidad de análisis viene a ser un estudiante de una Institución Educativa de Huarochirí.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica, estas tienen como fin la obtención de datos ordenados alguna realidad, esto que con previa construcción (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, se utilizó el cuestionario como instrumento, la cual es una herramienta organizada para recolectar datos sobre las variables de un tema objeto de estudio (Paniagua & Valenzuela, 2019).

El cuestionario que midió la gestión del servicio de calidad estuvo medido en escala Likert con 16 preguntas que va desde nunca (1) a siempre (5), comprendida en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, el instrumento que medirá a la satisfacción de los estudiantes estará conformado por 14 ítems con escala Likert desde valoraciones de nunca (1) hasta siempre (5), dividida en tres dimensiones: enseñanza, servicios administrativos e infraestructura. Los dos instrumentos pasaron por un protocolo de validez por tres especialistas con grado de magíster y doctor, asimismo la fiabilidad del instrumento se realizó con el Alfa de Cronbach, donde su valor tiene que ser mayor a 0.70 para ser considerado un instrumento confiable para ser aplicado en el contexto de estudio.

3.5. Procedimientos

Se procedió a pedir permiso en forma verbal al director de la Institución Educativa de Huarochirí. Posterior a ello se informó a los estudiantes la finalidad de la investigación y se explicaron las instrucciones para el llenado respectivo de los instrumentos, el cual se realizará en un tiempo de 20 minutos, se recogieron para ser verificados que todos hayan

respondido correctamente. Luego de recopilar la información se llevaron a una hoja de Excel 2016 y SPSS 26 donde fueron analizadas.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior a recopilar la información se procedió a ordenarla en el Excel 2016, posteriormente fueron procesados en el SPSS 26.0, donde se obtuvieron tablas de frecuencias y figuras para cada objetivo planteado para una interpretación correcta. Del mismo modo, se hizo uso de la estadística inferencial para comprobar las hipótesis de relación propuesta empleando la r de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

La investigación respetó los aspectos éticos considerando las normas APA 7ma edición, asimismo, se tomará la reglamentación de ética dada por la Universidad César Vallejo N°110-2022-VI-UCV. Se respetará el principio de beneficencia, esto porque los participantes no fueron expuestos a sufrir algún riesgo físico ni emocional al momento de la recolección de la información, asimismo, el principio de justicia, porque se trató de manera igual a todos los participantes. Además, se respetó la confidencialidad, debido a que los cuestionarios serán anónimos sólo para fines investigativos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de gestión de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Medio	38	60.3
Alto	25	39.7
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

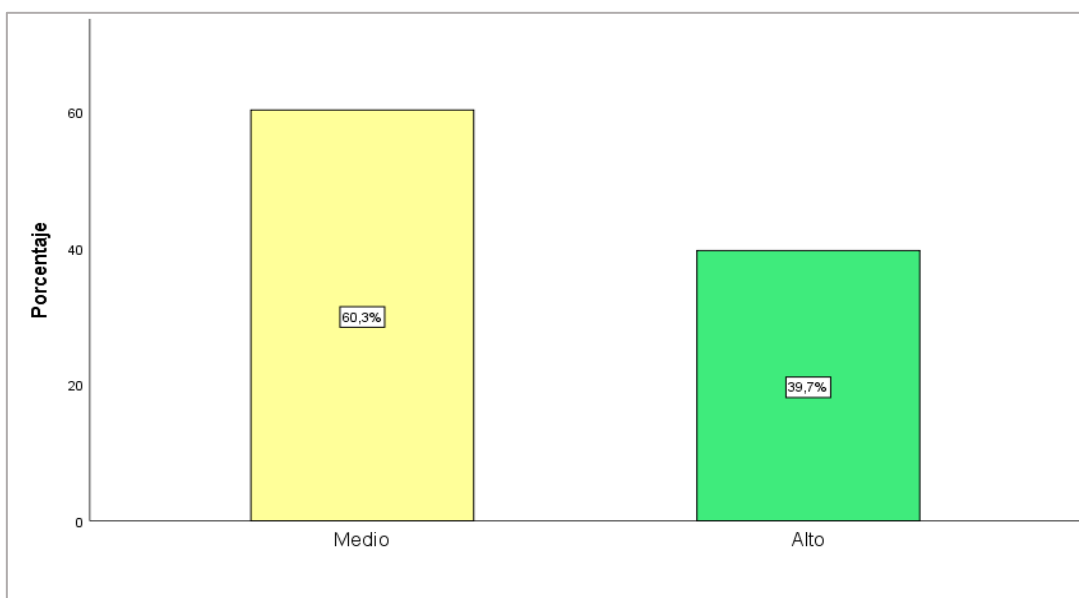


Figura 1. Nivel de gestión de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

En la tabla 1 y figura 1 se dio a conocer que el 60.3% de alumnos del nivel secundaria afirmaron un nivel medio de gestión de la calidad del servicio en una institución educativa de Huarochirí y el 39.7% afirmó la gestión alta.

Tabla 2

Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022.

	N	%
Bajo	2	3.2
Medio	45	71.4
Alto	16	25.4
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

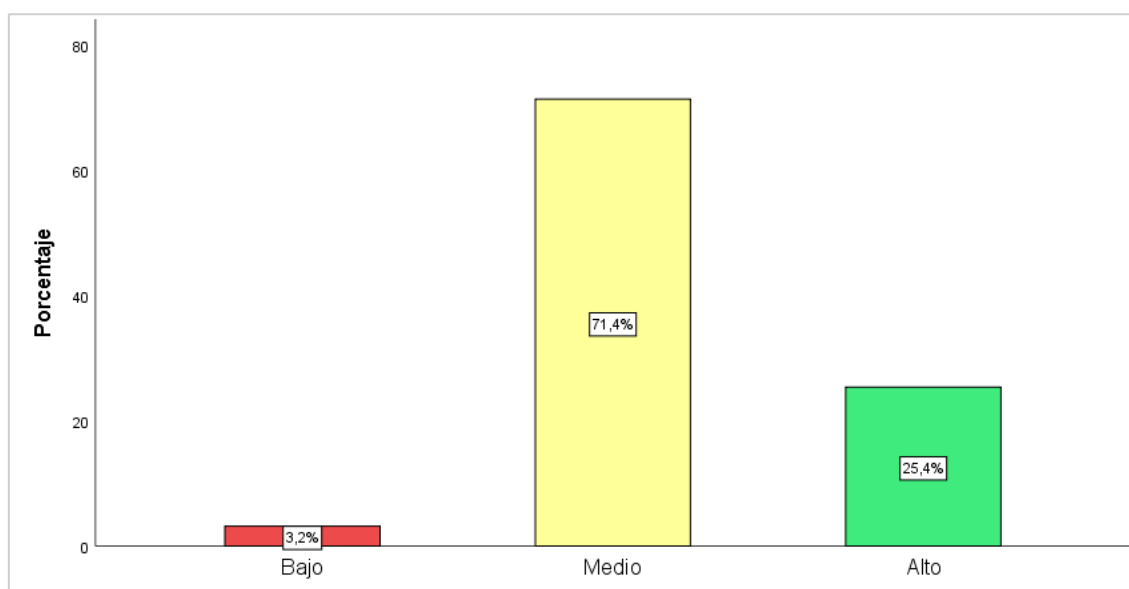


Figura 2. Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

La tabla 2 y figura 2 muestra que del total de alumnos de secundaria, el 25.4% manifiesta un alto nivel de elementos tangibles en una Institución Educativa de Huarochirí, el 71.4% manifiesta un nivel medio, mientras que, en un menor porcentaje, el 3.2% indicaron bajo.

Tabla 3

Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Medio	41	65.1
Alto	22	34.9
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

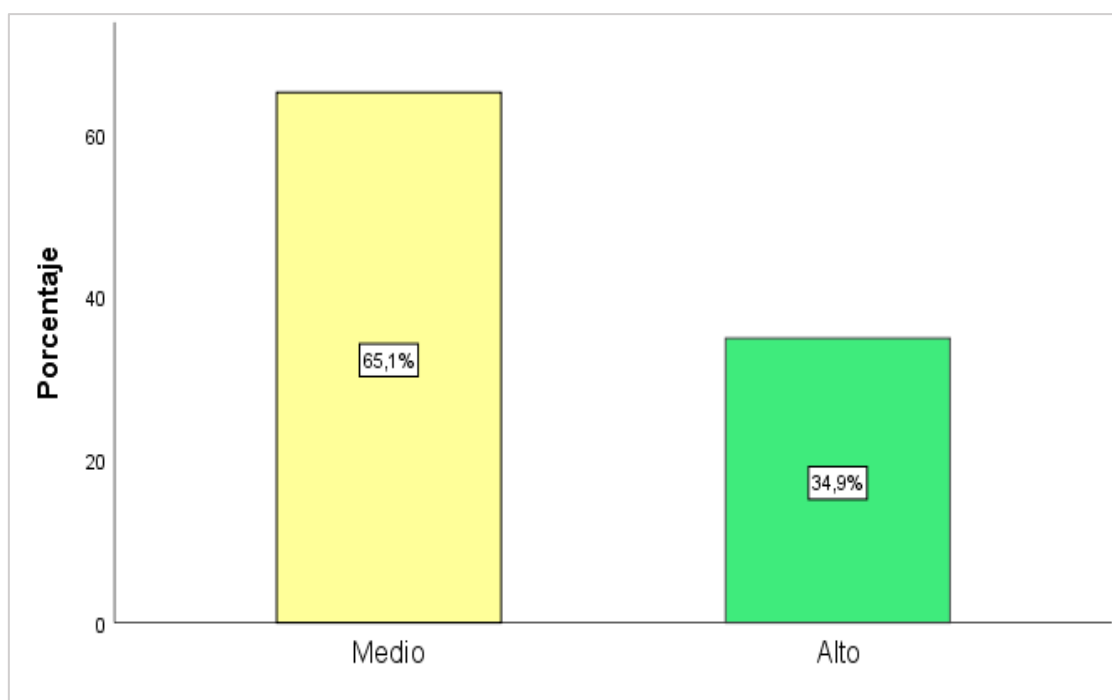


Figura 3. Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se muestra en la tabla 3 y figura 3 que, del total de alumnos de nivel secundaria, el 65.1% manifestó que existe un nivel medio de fiabilidad de la calidad en una Institución Educativa de Huarochirí, mientras que el 34.9% manifestaron que la fiabilidad del servicio es alto.

Tabla 4

Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	6	9.5
Medio	28	44.4
Alto	29	46.0
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

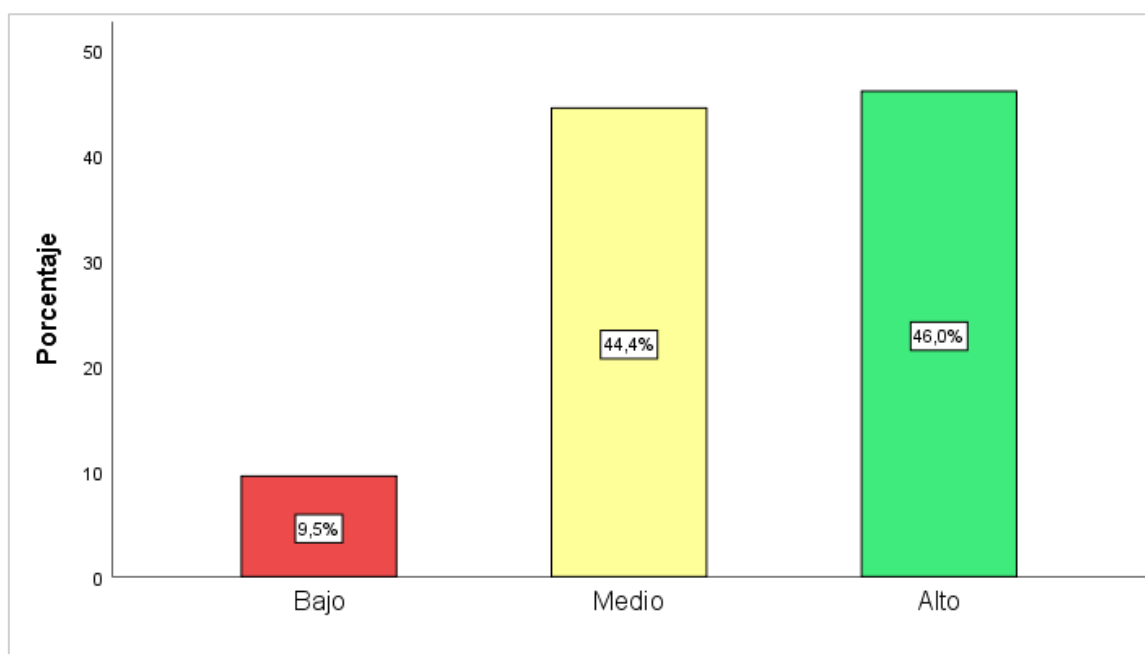


Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se muestra en la tabla 4 y figura 4 que, del total de estudiantes de secundaria, el 46% manifestó que existe una alta capacidad de respuesta del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, el 44.4% indicaron que un nivel medio, mientras que el 9.5% manifestó una baja capacidad de respuesta en la institución educativa.

Tabla 5

Nivel de seguridad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	6	9.5
Medio	30	47.6
Alto	27	42.9
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

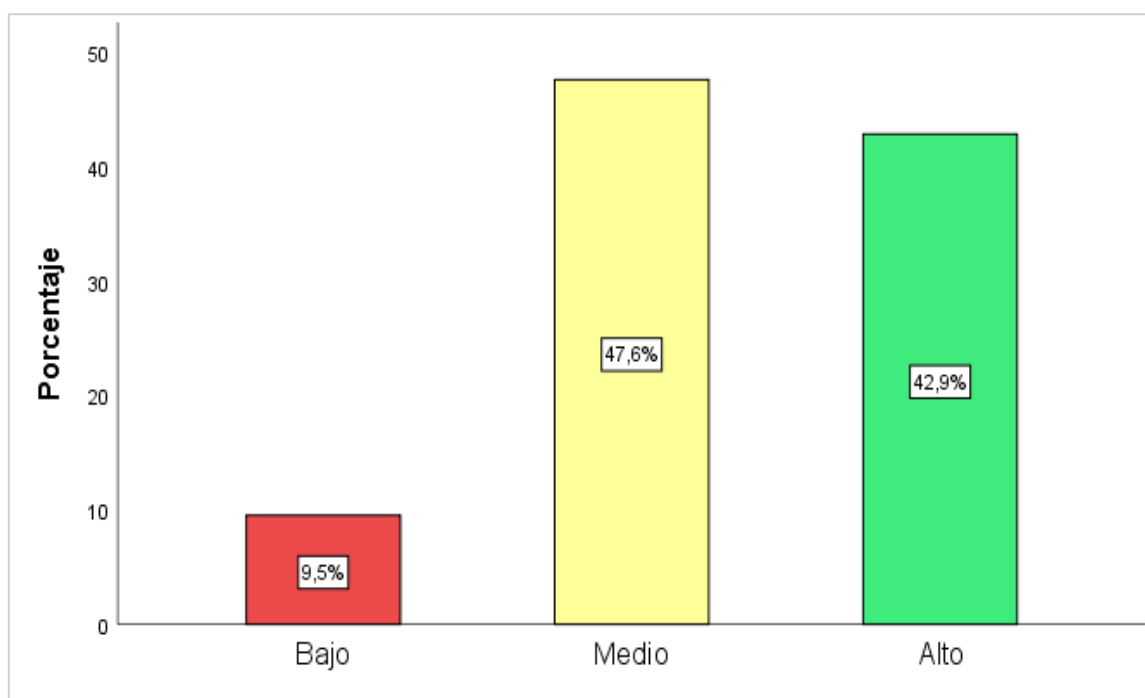


Figura 5. Nivel de seguridad de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se evidencia en la tabla 5 y figura 5 al 47.6% de alumnos de secundaria percibieron que en una institución educativa de Huarochirí el nivel de seguridad del servicio es medio, 42.9% percibió un alto nivel y el 9.5% de estudiantes percibió bajo nivel de seguridad del servicio.

Tabla 6

Nivel de empatía de la calidad del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	10	15.9
Medio	33	52.4
Alto	20	31.7
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

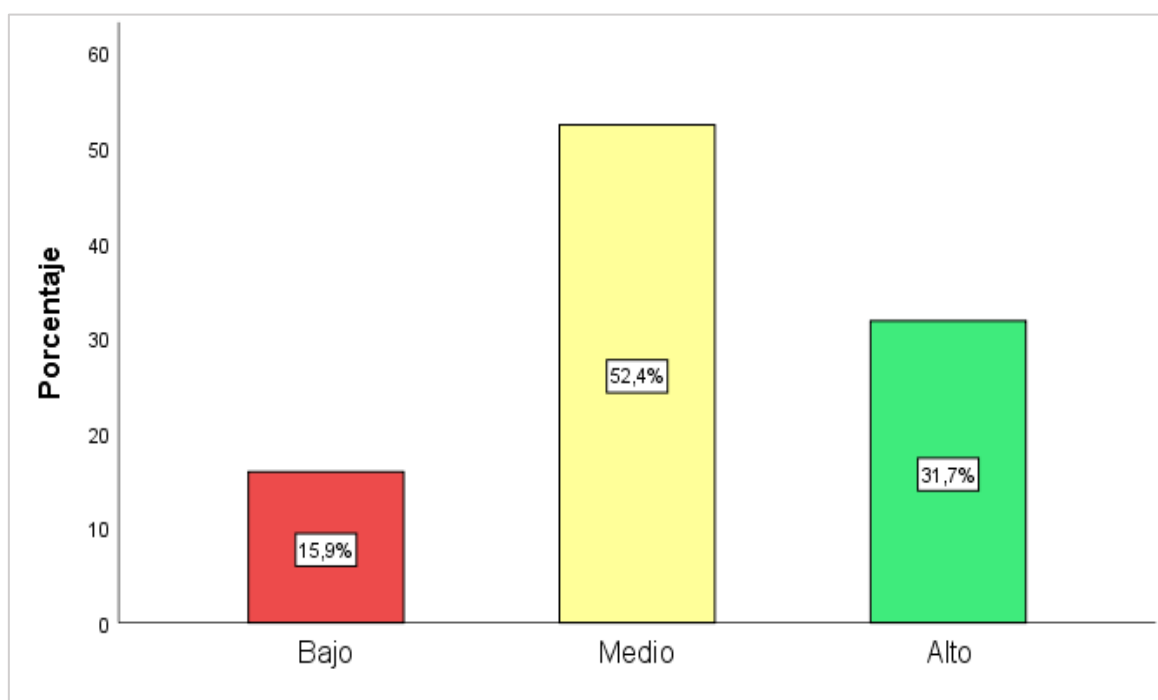


Figura 6. Nivel de empatía del servicio en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se evidencia en la tabla 6 y figura 6 que, del total de estudiantes encuestados de nivel secundaria, el 52.4% percibieron un nivel medio de empatía del servicio en una institución educativa de Huarochirí, el 31.7% indicaron que un alto nivel de empatía, mientras que el 15.9% indicó que el nivel es bajo.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	3	4.8
Medio	36	57.1
Alto	24	38.1
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

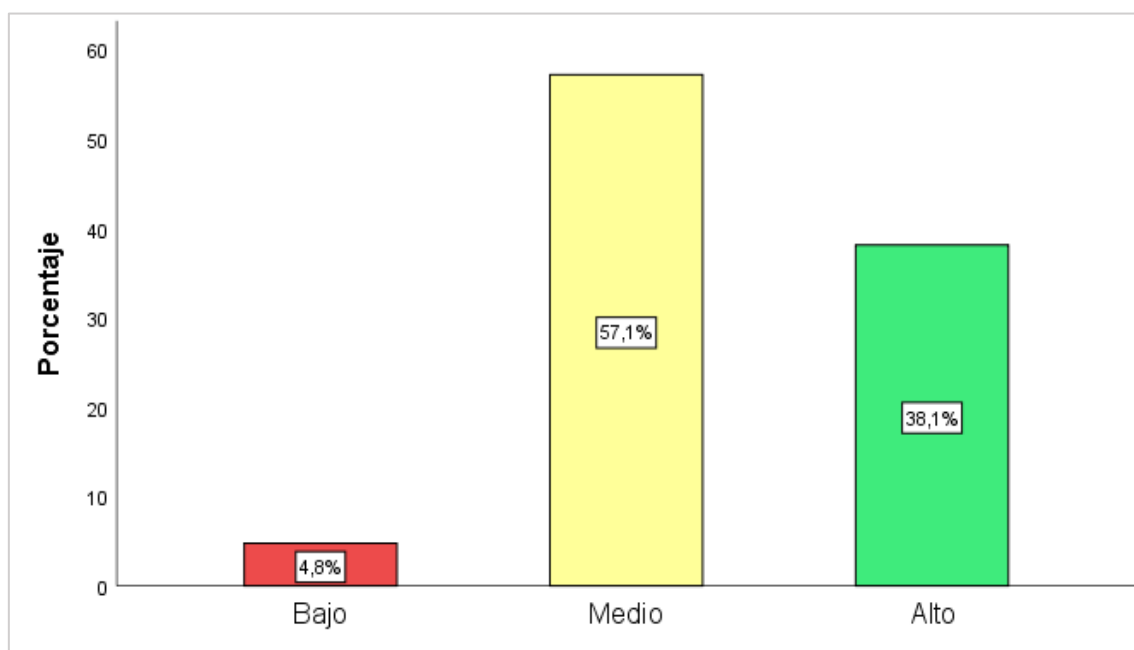


Figura 7. Nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se puede observar en la tabla 7 y figura 7 que de los estudiantes de nivel secundaria en una institución educativa de Huarochirí encuestados, el 57.1% percibió un nivel medio de satisfacción, 38.1% una alta satisfacción, por otra parte, se tuvo al 4.8% con un nivel de satisfacción baja.

Tabla 8

Nivel de satisfacción de la enseñanza en estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	4	6.3
Medio	34	54.0
Alto	25	39.7
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

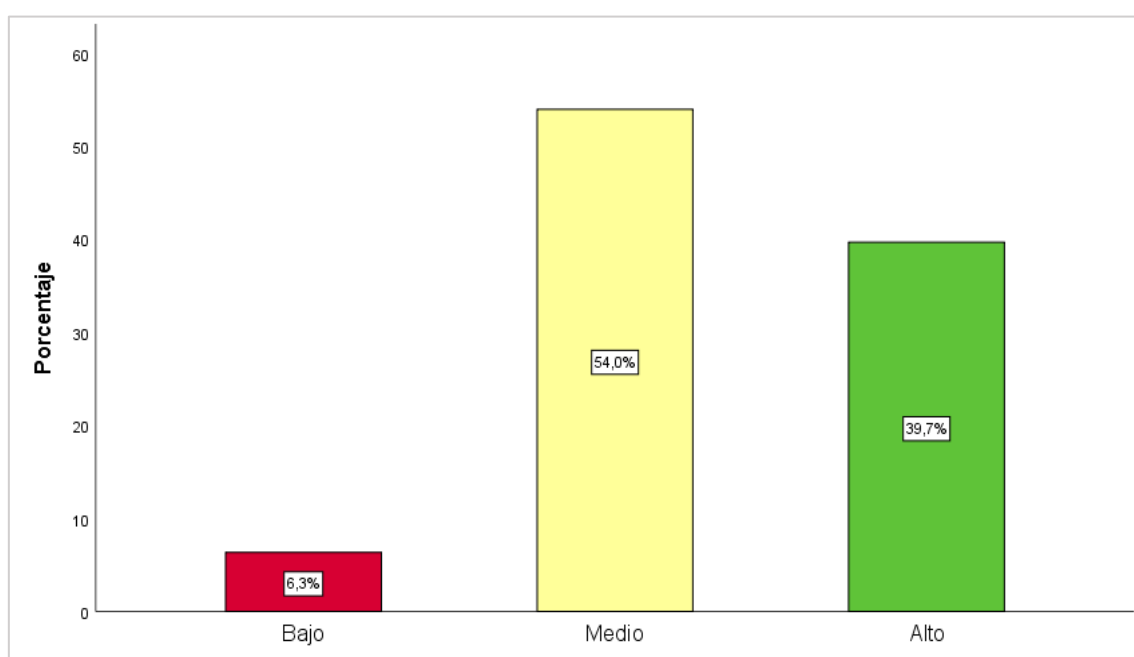


Figura 8. Nivel de satisfacción de la enseñanza en estudiantes de nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se visualiza en la tabla 8 y figura 8 que, el 54% estudiantes de nivel secundaria en una institución educativa de Huarochirí estuvo medianamente satisfecho con la enseñanza, el 39.7% un nivel alto, mientras que el 6.3% de estudiantes de secundaria se mostraron con satisfacción bajo de la enseñanza.

Tabla 9

Nivel de satisfacción de los servicios administrativos en estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	5	7.9
Medio	34	54.0
Alto	24	38.1
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

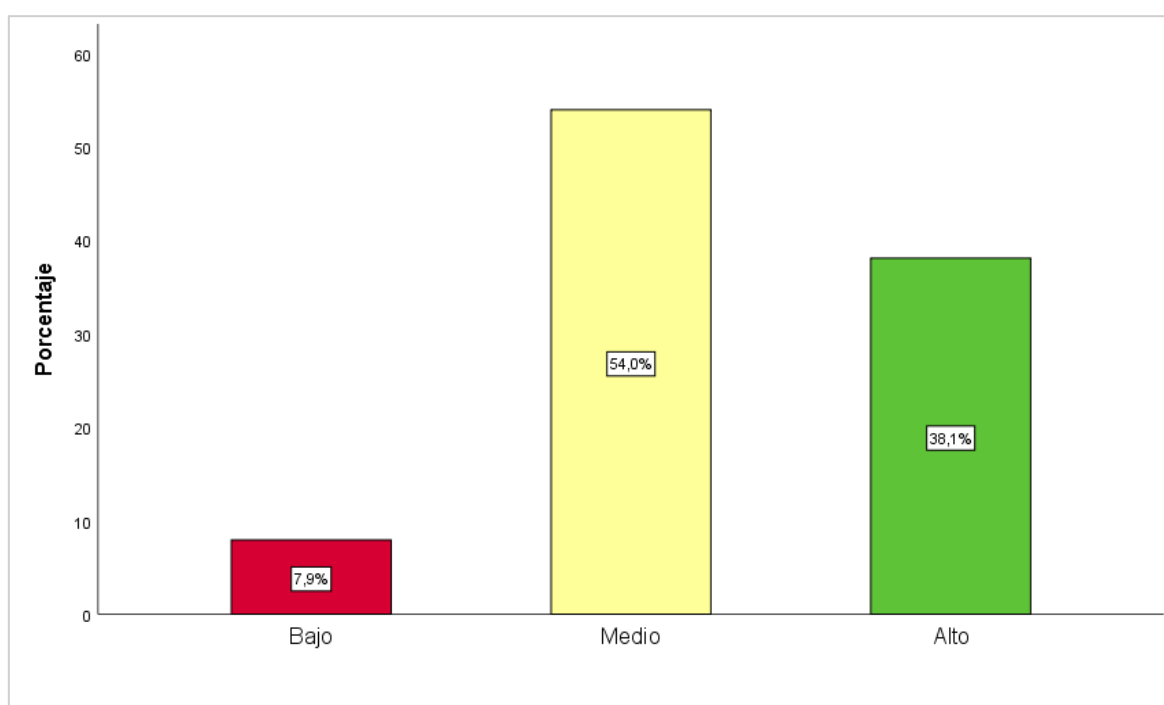


Figura 9. Nivel de empatía del servicio de los servicios administrativos en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se visualiza en la tabla 9 y figura 9 que, el 54% estudiantes de nivel secundaria en una institución educativa de Huarochirí refieren un nivel medio de satisfacción con los servicios administrativos, el 38.1% un nivel alto, mientras que el 7.9% manifestó una baja satisfacción de los servicios administrativos.

Tabla 10

Nivel de satisfacción de la infraestructura en estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

	N	%
Bajo	6	9.5
Medio	38	60.3
Alto	19	30.2
Total	63	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los estudiantes de nivel secundaria

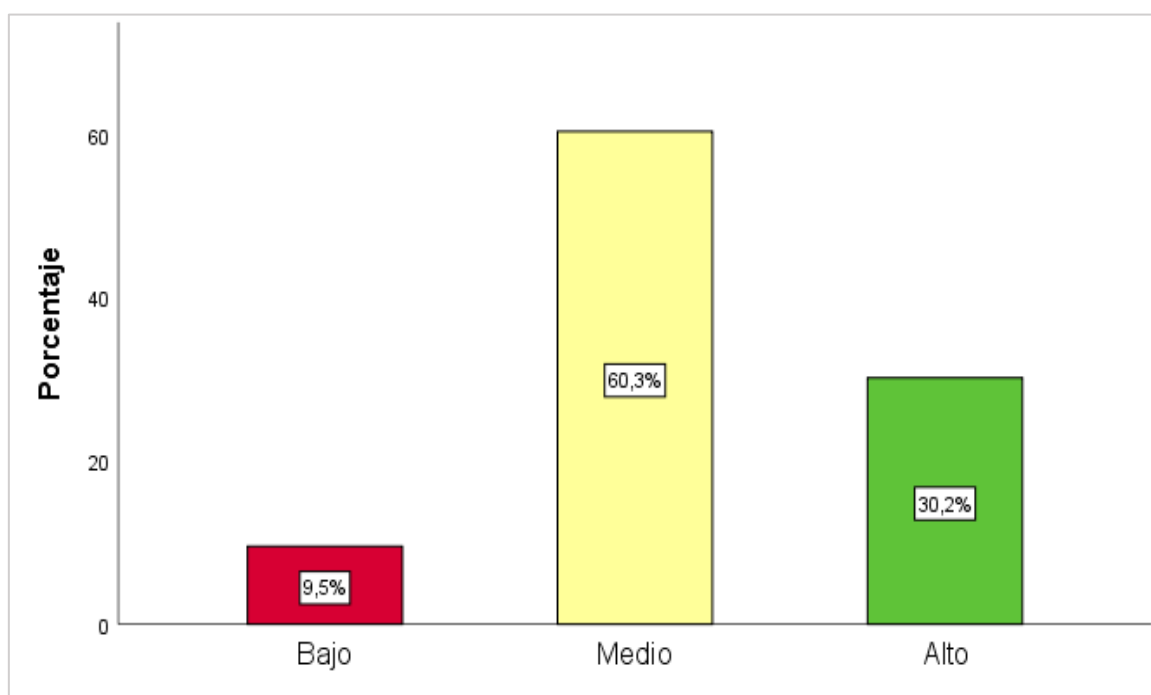


Figura 10. Nivel de satisfacción de la infraestructura en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022

Se puede observar en la tabla 10 y figura 10 que, el 60.3% estudiantes de nivel secundaria en una institución educativa de Huarochirí manifestaron un nivel medio de satisfacción de la infraestructura, 30.2% un nivel alto, mientras que el 9.5% tuvo una baja satisfacción con la infraestructura.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad del servicio	0.111	63	0.051
Satisfacción	0.106	63	0.074

Se muestra en la tabla 11 la prueba de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra mayor a 50 datos, donde la significancia obtenida para los datos de la gestión de la calidad del servicio fue igual a 0.051 mayor a 0.05 indicando que un comportamiento normal; asimismo, para la variable satisfacción la significancia fue igual a 0.074 mayor a 0.05 indicador de existencia de normalidad en sus datos, por tanto, se empleó el correlación de Pearson para dar respuesta a los objetivos y contrastar las hipótesis de estudio.

4.2.2. Resultados por objetivo

Objetivo general

Tabla 12

Relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Gestión de la calidad del servicio	Satisfacción
Gestión de la calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

En la tabla 12 se muestra que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.753, lo cual muestra una alta relación directa entre variables, es decir, mientras mayor sea el nivel de gestión de la calidad del servicio en una institución educativa de Huarochirí, la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria será mucho mayor.

Objetivo específico 1

Tabla 13

Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Elementos tangibles	Satisfacción
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,717**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,717**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

En la tabla 13 se muestra que la relación existente elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes es significativa, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.717, lo cual muestra una alta relación directa, es decir, mientras mayor sea el nivel de gestión de elementos tangibles en la I.E. de Huarochirí, la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria será mayor.

Objetivo específico 2

Tabla 14

Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Fiabilidad	Satisfacción
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

Se muestra en la tabla 14 que la fiabilidad con la satisfacción de los estudiantes tienen una relación significativa, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.518, lo cual muestra una relación moderada directa, es decir, mientras mayor sea el nivel de fiabilidad de la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una institución educativa de Huarochirí.

Objetivo específico 3

Tabla 15

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

Se muestra en la tabla 15 la existencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes un vínculo significativo, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.515, lo cual muestra una relación directa moderada, es decir, mientras mayor sea el nivel de capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una institución educativa de Huarochirí.

Objetivo específico 4

Tabla 16

Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Seguridad	Satisfacción
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

Se muestra en la tabla 14 que la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes se relacionan significativamente, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.569, lo cual muestra una relación moderada directa, es decir, mientras mayor sea el nivel de seguridad mayor será la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una institución educativa de Huarochirí.

Objetivo específico 5

Tabla 17

Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una Institución Educativa de Huarochirí

		Empatía	Satisfacción
Empatía	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	63	63
Satisfacción	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	63	63

Se muestra en la tabla 17 la existencia de un vínculo significativo de la empatía con la satisfacción de los estudiantes, ello por el valor de sig.=0.000 menor a 0.05, además, el valor de r fue igual a 0.653, el indica una relación moderada directa, es decir, mientras mayor sea el nivel de empatía, mayor será la satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de una institución educativa de Huarochirí.

V. DISCUSIÓN

Luego de analizar los resultados se efectuó la discusión concerniente con los diversos trabajos y teoría que sostienen la investigación, por ende, respecto al objetivo central determinar si existe relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa de Huarochirí. Los hallazgos constataron que efectivamente la gestión de la calidad de servicio tiene una alta relación significativa en la satisfacción de toda la comunidad estudiantil del nivel secundaria de la institución en estudio con $\text{sig}=0.000$ menor a 0.05 y $r=0.753$.

En el plano internacional, diversas investigaciones llegaron a conclusiones similares, donde se tiene a Husain et al. (2022) los cuales, en su estudio realizado en Indonesia orientado a determinar si los alumnos tienen satisfacción respecto a la calidad de los servicios de educación, encontrando como conclusión final que un servicio de calidad educativo tiene una repercusión significativa para que los estudiantes se encuentren satisfechos. Del mismo modo, en Arabia Saudita Sibai et al. (2021) evaluaron el servicio de calidad y la satisfacción del alumnado, encontrando que los estudiantes sienten satisfacción con los servicios educativos, por tanto, concluyeron que los servicios educativos de calidad predicen la satisfacción general del alumnado.

Igualmente, los resultados de la investigación concuerdan con lo encontrado en su estudio por Kuswanto y Irzal (2021) en Indonesia llegaron a concluir que la calidad de los servicios en el ámbito de la educación tiene un efecto significativo en el comportamiento de los estudiantes para hacer uso de los servicios académicos. Del mismo modo, otra investigación efectuada en el mismo país por Chandra et al. (2018) llegó a concluir con un p-valor menor al 0.05 que un servicio de calidad incide significativamente para tener estudiantes satisfechos en las instituciones educativas. A nivel de Sudamérica, un estudio realizado en la ciudad de Ecuador por Suasti (2018) llegó a encontrar resultados idénticos, el cual constató que un servicio de educación de calidad permite que los estudiantes estén adecuadamente satisfechos para su enseñanza-aprendizaje.

A nivel nacional, Angulo (2021) en su estudio realizado en Lima determinó resultados semejantes, entre los hallazgos mostraron que 51.3% de estudiantes

percibieron una calidad de servicio educativo regular; 68.8% indicaron estar satisfechos y 30% con satisfacción media, concluyó que el servicio educativo de calidad tiene un alto vínculo significativo con la satisfacción de los escolares de una institución educativa con $p\text{-valor}<0.5$ y ρ igual a 0.689. También concuerda con el estudio de Amaro (2021) quien encontró que una institución pública de educación ofrece un buen servicio de calidad con un 22%, donde el 17.8% estuvieron satisfechos, además, llegó a concluir un muy alto vínculo significativo entre el servicio educativo de calidad con la satisfacción de los estudiantes ($p=0.00$ y $\rho=0.914$).

De igual manera, en un estudio efectuado en una I.E. pública secundaria de Piura por Ubillus y Girón (2021) puso en evidencia que el 34% de participantes están de acuerdo con la calidad del servicio y 31% se encuentran satisfechos, donde concluyó que la existencia de un alto vínculo de la calidad educativa con la satisfacción de los escolares ($\rho=0.930$ y $p\text{-valor}=0.00<0.05$). En una institución educativa de Chimbote Salazar y Sánchez (2019) en su tesis reflejaron en los hallazgos que 23% de escolares precisa un servicio de calidad alto y el 21% refieren un nivel muy satisfecho, llegando a determinar la existencia de un alto vínculo entre la calidad del servicio con la satisfacción del alumnado. Por su parte, Vilcatoma (2020) en su tesis concluye resultados distintos, donde verificaron que el servicio de calidad no tiene una vinculación significativa con la satisfacción con $p\text{-valor}=0.200>0.05$

En esta perspectiva, por lo encontrado en los resultados se reafirma la teoría de la Trilogía de la calidad de Juran y Godfrey (1998) donde se argumenta que la calidad se basa en la planificación, es decir, establecer los objetivos, identificar al usuario, diseñar procesos para ofrecer un servicio en base a las necesidades requeridas y satisfacer dichas necesidades del cliente, Asimismo, la teoría sustenta que, para que la calidad se fortalezca y se mejore la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta los pasos siguientes: aumentar la sensibilización sobre la necesidad y las oportunidades de mejora; establecer metas y objetivos de mejora; elaborar estrategias y organizarse para alcanzar las metas y objetivos; organizar capacitaciones; ejecutar proyectos para solucionar problemas; dar reconocimientos y tener en cuenta la mejora continua (Abimbola et al., 2021).

Asimismo, se corrobora el sustento teórico de la teoría de orientación de la calidad total (TQM) el cual se enfoca en la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua de procesos, productos y servicios, esta requiere la implicación y el compromiso de la alta dirección, asimismo, sus principios se basan en una sólida orientación al cliente estableciendo objetivos, implicación de los colaboradores, capacitación y educación de los empleados, evaluación competitiva, las actividades en equipo y el fortalecimiento continuo de los sistemas y proceso, siendo este el enfoque principal de esta teoría, el cual para lograrse, indica que se deben optar por sistemas y procesos de calidad en toda la institución para cumplir o incluso superar los requisitos de los clientes, donde toda la responsabilidad recae en los directivos.

Siguiendo esta línea, se confirma lo manifestado por Sibai et al. (2021) quienes adujeron que la calidad del servicio es la perspectiva de cómo los consumidores o usuarios juzgan el servicio en función de lo que pueden haber experimentado, asimismo es una construcción multidimensional que lleva a los directivos a identificar áreas eficientes de calidad del servicio para determinar la satisfacción del cliente, por ello es evidente que la calidad del servicio desempeña un papel crucial en la predicción de la satisfacción de los estudiantes y, posteriormente, en la configuración de sus intenciones de comportamiento.

Por tanto, queda comprobado lo argumentado por García et al. (2018) quienes adujeron que gestionar la calidad en una institución educativa viene a ser la ejecución de un sistema que ayude a incorporar una política de calidad, donde se tengan estrategias, objetivos y procesos de evaluación permanente, donde la calidad es la que cumple con las necesidades de los estudiantes, sus exigencias y expectativas, una cultura escolar, alcanzar metas, el medio tecnológico y humano, fortalecimiento constante del personal y la realización de labores en equipo.

En cuanto al primero objetivo específico se logró establecer que la dimensión elementos tangibles y la satisfacción tienen una alta relación significativa, ello corroborado por el valor de $\text{sig.}=0.000$ menor a 0.05 y $r=0.717$. Por consiguiente, semejantes resultados llegaron a establecer en su artículo científico Sibai et al.

(2021) quienes infirieron que la tangibilidad del servicio educativo es un predictor esencial para la satisfacción general de los estudiantes.

De la misma manera, Amaro (2021) en su estudio realizado concluyó que la dimensión elementos tangibles se relaciona altamente con la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa con $\rho=0.908$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$. También es congruente con los resultados de la investigación de Ubillus y Girón (2021) concluyendo que los elementos tangibles de una I.E tiene una alta relación directa con la satisfacción de los escolares ($\text{sig.}<0.05$ y $\rho=0.879$). Sin embargo, los resultados difieren a los mostrado en la investigación de Vilcatoma (2020) concluyendo que el componente elementos tangibles no tiene una relación significativa con la satisfacción estudiantil con $\text{sig.}>0.05$. Es por ello, que los elementos tangibles vienen a ser el componente visible del servicio, está comprendido por las instalaciones y las herramientas, es decir, son los componentes o artefactos que influyen en el servicio, se tiene; contratos, mobiliario y equipo (Alfonzo, 2021)

Respecto al segundo objetivo específico se estableció que la dimensión fiabilidad tiene una moderada relación significativa en la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa de Huarochirí con $\text{sig.}=0.000<0.05$ y $r=0.581$. En base a ello, resultados parecidos llegó a determinar Amaro (2021) donde concluyó que la dimensión fiabilidad se relaciona altamente con la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa con $\rho=0.910$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$. También concuerdan con los resultados de la investigación de Ubillus y Girón (2021) concluyendo que la fiabilidad del servicio de una I.E tiene una alta relación directa con la satisfacción de los escolares ($\text{sig.}<0.05$ y $\rho=0.963$). Sin embargo, los resultados difieren a lo encontrado en su investigación Vilcatoma (2020) concluyendo que la fiabilidad no tiene una relación significativa con la satisfacción estudiantil con $\text{sig.}>0.05$.

En el tercer objetivo específico se estableció que la dimensión capacidad de respuesta tiene una moderada relación significativa en la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa de Huarochirí con $\text{sig.}=0.000<0.05$ y $r=0.515$. Resultados parecidos determinó Amaro (2021) donde concluyó que el componente capacidad de respuesta tiene una relación significativa en la

satisfacción de los estudiantes ($\rho=0.910$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$). Igualmente son congruentes los resultados de la investigación de Ubillus y Girón (2021) quienes concluyeron que la capacidad de respuesta del servicio de una I.E tiene una alta relación directa con la satisfacción de los escolares ($\text{sig.}<0.05$ y $\rho=0.971$).

Asimismo, los resultados concuerdan con la investigación de Vilcatoma (2020) concluyendo que la dimensión capacidad de respuesta tiene una relación significativa con la satisfacción estudiantil con $\text{sig.}<0.05$. En consecuencia, Pucamayo et al. (2019) lo refieren como el nivel de rapidez de atención para atender reclamos y solicitudes de los clientes, por ello, en la institución educativa, viene a ser cuando se atienden a todo lo que necesitan los padres y los escolares de forma eficaz, oportuna y rápida.

Respecto al cuarto objetivo específico se estableció que la dimensión seguridad tiene una moderada relación significativa en la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa de Huarochirí con $\text{sig.}=0.000<0.05$ y $r=0.569$. Resultados similares encontró Amaro (2021) el cual estableció que el componente seguridad tiene una relación significativa en la satisfacción de los estudiantes ($\rho=0.915$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$). También concuerda con los resultados del estudio de Ubillus y Girón (2021) quienes identificaron que la seguridad del servicio de una I.E tiene una alta relación directa con la satisfacción de los escolares ($\text{sig.}<0.05$ y $\rho=0.963$). Del mismo modo, con lo encontrado por Vilcatoma (2020) el cual descubrió que dimensión seguridad tiene una relación significativa con la satisfacción estudiantil con $\text{sig.}<0.05$.

En cuanto al quinto objetivo específico se estableció que la dimensión empatía tiene una moderada relación significativa en la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa de Huarochirí con $\text{sig.}=0.000<0.05$ y $r=0.569$. En base a ello, resultados parecidos determinó en su estudio Amaro (2021) donde encontró que la dimensión empatía del servicio educativo se relaciona significativamente con satisfacción de los estudiantes con $\rho=0.880$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$. También es similar con el estudio de Ubillus y Girón (2021) concluyendo que la empatía del servicio de una I.E tiene una alta relación directa con la satisfacción de los escolares ($\text{sig.}<0.05$ y $\rho=0.971$). Por el contrario, los resultados difieren al estudio de Vilcatoma (2020) quien concluyó que el

componente empatía del servicio no tiene una relación significativa con la satisfacción estudiantil con $\text{sig.} > 0.05$.

Por estas razones, los resultados de la investigación y estudios previos constataron la importancia de la gestión de la calidad analizada desde sus cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad) para que los estudiantes estén satisfechos con el servicio educativo. Por tanto, se logra reafirmar la teoría de las expectativas, donde Álvarez (2018) aduce que el grado de satisfacción de los usuarios está dado en base a las diversas características producto o servicio recibido, donde para optar por dicho servicio o adquirir el producto, este dependerá de la confirmación de sus expectativas. Además, Ramos et al. (2016) argumenta si los componentes utilizados para lograr la satisfacción cumplen con las expectativas que espera el estudiante, este generará la satisfacción con el servicio que brinda la entidad educativa.

Del mismo modo, por lo encontrado y mencionado líneas arriba, se constata la teoría del modelo de Kano, el cual hace énfasis que la satisfacción del cliente va a depender principalmente por la organización al realizar bien sus productos o brindar un buen servicio, ambos producirán igual satisfacción en los clientes, además menciona que existen otras características o atributos que van a contribuir de manera más definitiva en la satisfacción, estas son características básicas, de desempeño y de deleite, donde, si estas no son las esperadas por los clientes, va a aportar entre ellas insatisfacción. En pocas palabras, la satisfacción es un estado en el que el producto o servicio satisface o supera la satisfacción de lo que el cliente necesita y espera, es decir, que ha satisfecho sus necesidades y expectativas, por ello, la satisfacción del estudiante se evalúa por medio de la interacción entre los usuarios del servicio y los proveedores del servicio durante y después del uso del servicio (Nguyen, 2021).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se determinó que existe una alta relación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.753$, es decir, a una mayor gestión de la calidad del servicio, mayor satisfacción generará en los estudiantes de nivel secundaria.

SEGUNDO: Se estableció que existe una alta relación significativa entre la entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.717$, es decir, a una mayor gestión de elementos tangibles del servicio, mayor será la satisfacción en los estudiantes de nivel secundaria.

TERCERO: Se estableció que existe una relación significativa moderada entre la entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.518$, es decir, a mayor fiabilidad del servicio, mayor será la satisfacción en los estudiantes de nivel secundaria.

CUARTO: Se estableció que existe una relación significativa moderada entre la entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.515$, es decir, a mayor capacidad de respuesta del servicio, mayor será la satisfacción en los estudiantes de nivel secundaria

QUINTO: Se estableció que existe una relación significativa moderada entre la entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.569$, es decir, a mayor seguridad del servicio, mayor será la satisfacción en los estudiantes de nivel secundaria

SEXTO: Se estableció que existe una relación significativa moderada entre la entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de Huarochirí con $\text{sig.}=0.00$ y $r=0.653$, es decir, a mayor empatía, mayor será la satisfacción en los estudiantes de nivel secundaria

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al director de la Institución educativa trabajar coordinadamente con los entes de apoyo para realizar gestiones de servicio de calidad, dado que es un indicador esencial para una mejor calidad del servicio educativo y, por ende, mayor aprendizaje y satisfacción de los estudiantes.

SEGUNDO: Se recomienda al director de la institución educativa planificar, organizar, ejecutar el presupuesto de mantenimiento para mejorar y actualizar el aspecto tangible de la institución educativa, invirtiendo en el mejoramiento de la infraestructura, como laboratorios, talleres, bibliotecas y otros ambientes escolares para que docentes y dicentes desarrollen con mayor satisfacción el proceso de enseñanza-aprendizaje.

TERCERO: Se recomienda al director de la institución educativa a realizar capacitaciones y sensibilización al personal administrativo desarrollen mejor sus obligaciones y responsabilidades para brindar un mejor trato, atención, un servicio inmediato atendiendo las diferentes dudas y problemas de los estudiantes.

CUARTO: Al personal administrativo tener en consideración que al momento de atender a los estudiantes demuestren un trato amable y cordial.

QUINTO: A la institución educativa se le recomienda planificar y mejorar el sistema de evaluación para que sea oportuna y se tomen mejores decisiones para el aprendizaje, asimismo, a los docentes capacitarse continuamente para emplear nuevas metodologías para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje y una mayor comunicación de manera fluida, constante y asertiva con todos los estudiantes.

SEXTO: A investigadores futuros, se recomienda abarcar instituciones del sector privado y público para relacionar y comparar cómo se desarrolla la gestión de la calidad del servicio educativo y el impacto que genera en la satisfacción de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Abimbola, B., Ekpudu, J., & Kuye, O. (2021). Contributions and theoretical approach to total quality management. *Unilag Journal Of Business*, 7(2), 1-13. Obtenido de <http://ujb.unilag.edu.ng/article/view/1348>
- Alfonzo, A. (2021). Componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas. *Revista de administración*, 3(1), 57-71. Obtenido de <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/542/1349>
- Altamirano, L., & Castro, R. (2013). *Violencia Familiar y autoestima en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 2028 San Martín de Porres-2012 [Tesis de Maestría]*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10704/Altamirano_OL-Castro_BRJ.pdf?sequence=3
- Álvarez, J., Villamarín, S., & Cejas, M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los atractivos turísticos naturales de la provincia de Cotopaxi. *MEMORALIA*(16), 65-73. Obtenido de <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/661>
- Amaro, C. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Angulo, M. (2021). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de le IEP Domingo Elías, Puente Piedra*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72403>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Peru: Enfoques Cconsulting EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

- Aroquipa, Y., Sucari, R., Chambi, N., & Supo, F. (2019). Calidad en la educación peruana, una exigencia social. *PURIQ*, 1(2), 208-216. Obtenido de <http://revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/30>
- Banco Mundial. (2021). *Los costos y la respuesta ante el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector educativo de América Latina y el Caribe*. Washintong: DC. © World Bank. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/35276?locale-attribute=es>
- Becerra, M. (2020). Factores que inciden en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de puerto vallarta jalisco. *Revista lumina* 21, 1(1), 56-70. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3465/5413>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). Calidad del servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*(11), 27-40. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., & Priyono, I. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109-131. Obtenido de https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/issue/43625/534226#article_cite
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio en instituciones educativas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Donayre, L., & Panta, L. (2020). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en

el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020. *Big Bang Faustiniiano*, 9(3). doi:<https://doi.org/10.51431/bbf.v9i3.638>

Fernández, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista medicina legal de costa rica*, 37(1), 162-178. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>

Fuchs, K., & Fangpong, K. (2021). Using the SERVQUAL Framework to Examine the Service Quality in Higher Education in Thailand. *Education Quarterly Reviews*, 4(2), 363-370. Obtenido de https://eric.ed.gov/?q=educational+service+quality+and+satisfaction&ff1=dt ySince_2018&id=EJ1301026

García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200016&script=sci_arttext&tIng=pt

Gorospe, M., Rabanal, A., & Talosa, A. (2021). Satisfaction on the university frontline services: From the lens of transacting students and employees. *IJERE*, 10(3), 984-992. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1313255.pdf>

Gutiérrez, S., & Díaz, C. (2020). Calidad del servicio desde la escala servqual en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12), 1-25. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8717/7686

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hernandez, Y., & Mejias, A. (2018). Factores que determinan la satisfacción estudiantil en Educación Superior: Análisis de caso en una Universidad Colombiana. *Ingeniería y Sociedad UC*, 11. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaYSociedad/a13n2/art05.pdf>
- Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Principal, I., & Nugroho, B. (2022). Analysis of Student Satisfaction with the Quality of Education Services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 343-356. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?q=educational+service+quality+and+satisfaction&id=EJ1331390>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kuswanto, & Irzal, A. (2021). Effect of Service Quality and Motivation on the Consumption Behavior of Students in the Academic Services. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(1), 86-96. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?q=educational+service+quality+and+satisfaction&pg=3&id=EJ1285532>
- Lopez, S., & Huaman, J. (2018). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas". *Investigación y Postgrado*, 33(2), 193-208. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736287>
- Maghsoodi, A., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *Business Economics*, 151-164, 151-164. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.04.004>
- Miranda, F. (2018). Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(13). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6572537.pdf>

- Mohamad, T., Bernardo, N., & Rhodora, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A. *International Education Studies*, 14(6). Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1296955.pdf>
- Muhammad, A., Farhana, N., & Ravindran, R. (2020). Students' perception of lecturers' competency and the effect on institution Loyalty: The mediating role of student's satisfaction. *Asian Journal of University Education*, 16(2), 183-195. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1267361.pdf>
- Nguyen, P. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101-1109. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Nicomedes, T. (2018). Tipos de investigación. *Revista de la Universidad Santo Domingo de Duzmán*, 1(1), 1-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima: Universidad peruana Cayetano Heredia. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a. Edición ed.). Bogotá - México: Ediciones de la U. Obtenido de https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N

- Paniagua, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Mexico: Editorial MIDE UC. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Pucamayo, I., Calia, Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., & Rodriguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(2), 46-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>
- Ramirez, J., & Hidalgo, F. (2018). atisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 287-300. doi:<https://doi.org/10.15359/ree.22-1.14>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tIng=en
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2016). La Teoría de confirmación-desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula. *Congresos CLABES*. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Rubio, G., Flórez, M., & Rodríguez, M. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima - Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/29058775007.pdf>
- Salazar, A., & Sánchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41055>
- Sibai, M., Bay, B., & Dela, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58. Obtenido de

https://eric.ed.gov/?q=educational+service+quality+and+satisfaction&ff1=dt+ySince_2018&id=EJ1296955

- Solórzano, A. (2021). Mapa de empatía en docentes del Centro de Atención Múltiple sobre la infraestructura educativa en San Felipe, Guanajuato. *DIVULGARE*, 8(15), 8-15. doi:<https://doi.org/10.29057/esa.v8i15.6455>
- Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales, un estudio en la Universidad Técnica de Manabí*. Leiria: Escuela de Educación Superior y Ciencias Sociales. Obtenido de https://iconline.iplleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI_27agosto18.pdf
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (22 de Febrero de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educacion y educadores*, 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Ubillus, C., & Girón, J. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa privada de Piura*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81014>
- Viltacoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8375>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
Gestión de la calidad del servicio	Es la ejecución de un proceso que incorpora una política de calidad, donde se tengan estrategias, objetivos y procesos de evaluación permanente, para cumplir con las necesidades de los estudiantes, sus exigencias y expectativas, una cultura escolar, el cumplimiento de metas, los recursos humanos, tecnológicos, la formación constante del personal, el trabajo en equipo y los proyectos de la institución (García, et al., 2018).	Se utilizará el cuestionario de tipo Likert para su análisis dimensionado en cinco componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento - Infraestructura - Limpieza - Apariencia del personal 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio confiable - Servicio preciso - Servicio correcto 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Esclarecer dudas - Servicio inmediato - Solución de problemas 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Seguridad - Conocimiento 	
Satisfacción	Es la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque perciben que todas sus exigencias y expectativas académicas fueron cumplidas (Surdez et al., 2018)	Su análisis estará basado en un cuestionario en escala de tipo Likert comprendida por tres dimensiones: enseñanza-aprendizaje, servicio administrativo e infraestructura	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio y actualización - Nivel de exigencia - Sistema de evaluación - Orientación y apoyo - Método de enseñanza - Comunicación 	Ordinal
			Servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a programas - Trato - Disponibilidad - Bienestar estudiantil 	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Física - Equipo - Espacios 	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Estimado estudiante a continuación se muestran preguntas respecto a la gestión de la calidad del servicio en su Institución Educativa, donde se le agradece marcar con un X la opción que usted crea la idónea. (1) NUNCA, (2) MUY POCAS VECES, (3) ALGUNAS VECES, (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE:

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	La institución educativa cuenta con aulas, talleres y laboratorios para el desarrollo de mi aprendizaje.					
02	Las aulas, talleres y laboratorios cuentan con mobiliarios, equipos y recursos educativos suficientes.					
03	Los ambientes de la institución educativa se mantiene limpio.					
04	Los colaboradores de la institución visten adecuadamente para desempeñarse en su trabajo.					
	Fiabilidad					
05	La institución educativa brinda un servicio académico confiable.					
06	La institución educativa cumple con horarios establecidos para desarrollar sus actividades.					
07	La institución educativa cumple con la programación de sus actividades planificadas.					
08	El colaborador que labora en la institución resuelven correctamente mis dificultades.					
	Capacidad de respuesta					
09	Los docentes aclaran mis dudas respecto a un tema o tarea.					
10	El personal administrativo está dispuesto a brindarme su apoyo cuando lo necesito.					
11	El personal de la institución educativa me brinda atención cuando tengo dificultad.					
	SEGURIDAD					
12	El personal de la institución me brinda confianza.					
13	El centro educativo es seguro frente a cualquier peligro que se presente.					
14	El personal docente demuestra buen nivel de conocimiento cuando desarrolla su clase.					
	EMPATÍA					
15	El personal de la institución educativa demuestra un trato que me hace sentir único y especial.					
16	El personal docente de la institución educativa atiende a mis intereses de aprendizaje.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Instrucciones: Estimado estudiante a continuación se muestran preguntas respecto a la satisfacción del servicio en su Institución Educativa, donde se agradece marcar con una X la opción que usted crea la idónea. (1) NUNCA, (2) MUY POCAS VECES, (3) ALGUNAS VECES, (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE:

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	ENSEÑANZA					
01	El personal docente demuestra conocimiento y dominio en las áreas a su cargo.					
02	El nivel de exigencia en la institución educativa es el adecuado para mi formación.					
03	El sistema de evaluación que se aplica en la institución educativa es oportuno para tomar decisiones en bien de mis aprendizajes .					
04	Los docentes me orientan y apoyan en los temas que tengo dificultad.					
05	Los docentes emplean una metodología activa que crea interés durante las sesiones de aprendizaje.					
06	La comunicación docente-estudiante es fluida, constante y asertiva.					
	SERVICIO ADMINISTRATIVO					
07	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.					
08	El personal de la institución educativa demuestra un trato amable y cordial .					
09	El personal de la institución educativa está disponible para resolver mi dificultad.					
10	El personal de la institución educativa muestra preocupación por mi bienestar.					
	INFRAESTRUCTURA					
11	Las aulas, talleres laboratorios están limpias y son adecuadas para el desarrollo de clases.					
12	Los servicios higiénico están limpios y en buen estado.					
13	El mobiliario, equipos y recursos educativos están en buen estado para el desarrollo de las clases.					
14	Los espacios de la institución educativa están limpios y en buenas condiciones.					

Anexo 3: Validez de los instrumentos

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. ABEL GALVEZ CANCINO

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la maestría en educación de la Universidad, César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

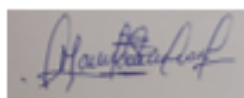
El título de investigación es: Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

Sacsevilca Ramos, Redina Mariela

D.N.I: 40081997

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Gestión de la calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con aulas, talleres y laboratorios para el desarrollo de mi aprendizaje.	✓		✓		✓		
2	Las aulas, talleres y laboratorios cuentan con mobiliarios, equipos y recursos educativos suficientes.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes de la institución educativa se mantiene limpio.	✓		✓		✓		
4	Los colaboradores de la institución visten adecuadamente para desempeñarse en su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
5	La institución educativa brinda un servicio académico confiable.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa cumple con horarios establecidos para desarrollar sus actividades.	✓		✓		✓		
7	La institución educativa cumple con la programación de sus actividades planificadas.	✓		✓		✓		
8	El colaborador que labora en la institución resuelven correctamente mis dificultades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
9	Los docentes aclaran mis dudas respecto a un tema o tarea.	✓		✓		✓		
10	El personal administrativo está dispuesto a brindarme su apoyo cuando lo necesito.	✓		✓		✓		
11	El personal de la institución educativa me brinda atención cuando tengo dificultad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
12	El personal de la institución me brinda confianza.	✓		✓		✓		
13	El centro educativo es seguro frente a cualquier peligro que se presente.	✓		✓		✓		
14	El personal docente demuestra buen nivel de conocimiento cuando desarrolla su clase.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5								
15	El personal de la institución educativa demuestra un trato que me hace sentir único y especial.	✓		✓		✓		
16	El personal docente de la institución educativa atiende a mis intereses de aprendizaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

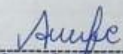
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: GALVER CANCINO ABEL DNI: 42351364

Especialidad del validador: H.G. EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

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

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

...15 de 12 del 2022



M⁸ ABEL GALVER CANCINO
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El personal docente demuestra conocimiento y dominio en las áreas a su cargo.	✓		✓		✓		
2	El nivel de exigencia en la institución educativa es el adecuado para mi formación.	✓		✓		✓		
3	El sistema de evaluación que se aplica en la institución educativa es oportuno para tomar decisiones en bien de mis aprendizajes.	✓		✓		✓		
4	Los docentes me orientan y apoyan en los temas que tengo dificultad.	✓		✓		✓		
5	Los docentes emplean una metodología activa que crea interés durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	La comunicación docente-estudiante es fluida, constante y asertiva.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	✓		✓		✓		
7	El personal de la institución educativa demuestra un trato amable y cordial.	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución educativa está disponible para resolver mi dificultad.	✓		✓		✓		
9	El personal de la institución educativa muestra preocupación por mi bienestar.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	Las aulas, talleres laboratorios están limpias y son adecuadas para el desarrollo de clases.	✓		✓		✓		
12	Los servicios higiénico están limpios y en buen estado.	✓		✓		✓		
13	El mobiliario, equipos y recursos educativos están en buen estado para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓		
14	Los espacios de la institución educativa están limpios y en buenas condiciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GALVEZ CANCINO ABEL DNI: 42351364

Especialidad del validador: MG. EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

.....15...de...12...del 2022

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

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

Abel
MG. ABEL GALVEZ CANCINO
Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. RÓNAL RAMÍREZ PÉREZ

Presente

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

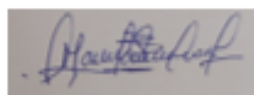
Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la maestría en educación de la Universidad, César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:
Sacsavilca Ramos, Redina Mariela

D.N.I: 40081997



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE la Gestión de la calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con aulas, talleres y laboratorios para el desarrollo de mi aprendizaje.	X		X		X		
2	Las aulas, talleres y laboratorios cuentan con mobiliarios, equipos y recursos educativos suficientes.	X		X		X		
3	Los ambientes de la institución educativa se mantiene limpio.	X		X		X		
4	Los colaboradores de la institución visten adecuadamente para desempeñarse en su trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2		SI	No	SI	No	SI	No	
5	La institución educativa brinda un servicio académico confiable.	X		X		X		
6	La institución educativa cumple con horarios establecidos para desarrollar sus actividades.	X		X		X		
7	La institución educativa cumple con la programación de sus actividades planificadas.	X		X		X		
8	El colaborador que labora en la institución resuelven correctamente mis dificultades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3		SI	No	SI	No	SI	No	
9	Los docentes aclaran mis dudas respecto a un tema o tarea.	X		X		X		
10	El personal administrativo está dispuesto a brindarme su apoyo cuando lo necesito.	X		X		X		
11	El personal de la institución educativa me brinda atención cuando tengo dificultad.	X		X		X		
DIMENSION 4		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El personal de la institución me brinda confianza.	X		X		X		
13	El centro educativo es seguro frente a cualquier peligro que se presente.	X		X		X		
14	El personal docente demuestra buen nivel de conocimiento cuando desarrolla su clase.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El personal de la institución educativa demuestra un trato que me hace sentir único y especial.	X		X		X		
16	El personal docente de la institución educativa atiende a mis intereses de aprendizaje.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento muestra SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ramírez Pérez Rónal DNI: 42173437

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

14 de 12 del 2022

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

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

Rónal
Dr. Rónal Ramírez Pérez
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El personal docente demuestra conocimiento y dominio en las áreas a su cargo.	X		X		X		
2	El nivel de exigencia en la institución educativa es el adecuado para mi formación.	X		X		X		
3	El sistema de evaluación que se aplica en la institución educativa es oportuno para tomar decisiones en bien de mis aprendizajes.	X		X		X		
4	Los docentes me orientan y apoyan en los temas que tengo dificultad.	X		X		X		
5	Los docentes emplean una metodología activa que crea interés durante las sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
6	La comunicación docente-estudiante es fluida, constante y asertiva.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	X		X		X		
7	El personal de la institución educativa demuestra un trato amable y cordial.	X		X		X		
8	El personal de la institución educativa está disponible para resolver mi dificultad.	X		X		X		
9	El personal de la institución educativa muestra preocupación por mi bienestar.	X		X		X		
10	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las aulas, talleres laboratorios están limpias y son adecuadas para el desarrollo de clases.	X		X		X		
12	Los servicios higiénico están limpios y en buen estado.	X		X		X		
13	El mobiliario, equipos y recursos educativos están en buen estado para el desarrollo de las clases.	X		X		X		
14	Los espacios de la institución educativa están limpios y en buenas condiciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento muestra SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rónal Ramírez Pérez DNI: 412173437

Especialidad del validador: Dr. en Ciencias de la Educación

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

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

14 de 12 del 2022

Rónal
Dr. Rónal Ramírez Pérez
Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. ANALÍ CORONEL OLANO

Presente

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

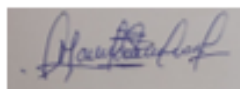
Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la maestría en educación de la Universidad, César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa de Huarochirí, 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Apellidos y nombre:

Sacsavilca Ramos, Redina Mariela

D.N.I.: 40081987



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *La Gestión de la Calidad de Servicio*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con aulas, talleres y laboratorios para el desarrollo de mi aprendizaje.	✓		✓			✓	
2	Las aulas, talleres y laboratorios cuentan con mobiliarios, equipos y recursos educativos suficientes.	✓		✓			✓	
3	Los ambientes de la institución educativa se mantiene limpio.	✓		✓			✓	
4	Los colaboradores de la institución visten adecuadamente para desempeñarse en su trabajo.	✓		✓			✓	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa brinda un servicio académico confiable.	✓		✓			✓	
6	La institución educativa cumple con horarios establecidos para desarrollar sus actividades.	✓		✓			✓	
7	La institución educativa cumple con la programación de sus actividades planificadas.	✓		✓			✓	
8	El colaborador que labora en la institución resuelven correctamente mis dificultades.	✓		✓			✓	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los docentes aclaran mis dudas respecto a un tema o tarea.	✓		✓			✓	
10	El personal administrativo está dispuesto a brindarme su apoyo cuando lo necesito.	✓		✓			✓	
11	El personal de la institución educativa me brinda atención cuando tengo dificultad.	✓		✓			✓	
DIMENSION 4		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El personal de la institución me brinda confianza.	✓		✓			✓	
13	El centro educativo es seguro frente a cualquier peligro que se presente.	✓		✓			✓	
14	El personal docente demuestra buen nivel de conocimiento cuando desarrolla su clase.	✓		✓			✓	
DIMENSIÓN 5		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El personal de la institución educativa demuestra un trato que me hace sentir único y especial.	✓		✓			✓	
16	El personal docente de la institución educativa atiende a mis intereses de aprendizaje.	✓		✓			✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coronel Olano Anali DNI: 45351969

Especialidad del validador: Mg. Psicología Educativa

15 de 12 del 2022

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

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

Anali
Mg. Anali Coronel Olano
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El personal docente demuestra conocimiento y dominio en las áreas a su cargo.	✓		✓		✓		
2	El nivel de exigencia en la institución educativa es el adecuado para mi formación.	✓		✓		✓		
3	El sistema de evaluación que se aplica en la institución educativa es oportuno para tomar decisiones en bien de mis aprendizajes .	✓		✓		✓		
4	Los docentes me orientan y apoyan en los temas que tengo dificultad.	✓		✓		✓		
5	Los docentes emplean una metodología activa que crea interés durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	La comunicación docente-estudiante es fluida, constante y asertiva.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	✓		✓		✓		
7	El personal de la institución educativa demuestra un trato amable y cordial .	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución educativa está disponible para resolver mi dificultad.	✓		✓		✓		
9	El personal de la institución educativa muestra preocupación por mi bienestar.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa me facilita el acceso a programas actualizados para complementar mi formación académica.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las aulas, talleres laboratorios están limpias y son adecuadas para el desarrollo de clases.	✓		✓		✓		
12	Los servicios higiénico están limpios y en buen estado.	✓		✓		✓		
13	El mobiliario, equipos y recursos educativos están en buen estado para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓		
14	Los espacios de la institución educativa están limpios y en buenas condiciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coronel Olano Anali DNI: 45351969

Especialidad del validador: Mg. en Psicología Educativa

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

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

15 de 12 del 2022

Anali
Mg. Anali Coronel Olano
Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Registro de los expertos en Sunedu.

GALVEZ CANCINO, ABEL DNI 42351364	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA - Fecha de diploma: 06/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
---	--	--

RAMIREZ PEREZ, RONAL DNI 42173437	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 16/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2013 Fecha egreso: 09/01/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
---	--	--

CORONEL OLANO, ANALI DNI 45351969	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA - Fecha de diploma: 13/08/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
---	---	--

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 18

Fiabilidad del cuestionario gestión de la calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,897	16

Tabla 19

Fiabilidad del cuestionario satisfacción de los estudiantes

Alfa de Cronbach	N de ítems
,896	14

Anexo 6: Base datos

Datos de gestión de la calidad del servicio

n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3
2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
6	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4
7	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
9	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5
10	2	2	2	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	1
11	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
13	2	1	3	5	2	2	3	4	4	2	3	4	5	5	2	3
14	2	3	4	5	1	3	5	5	4	5	4	3	2	4	2	3
15	2	3	5	4	3	2	3	4	2	1	2	1	2	3	1	1
16	3	3	3	4	3	5	2	1	4	2	1	2	5	5	1	4
17	2	2	3	5	3	4	3	3	3	4	3	2	5	4	4	4
18	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
19	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
20	1	2	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
21	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4
22	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
24	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
25	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
26	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	5	2	4	3	1	5	2	4	1	5	3	2	4	1	5	3
28	5	4	2	4	5	3	4	2	4	2	1	1	5	5	1	1
29	5	5	3	5	1	5	3	5	5	5	3	2	5	4	2	4
30	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4
31	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
32	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
33	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	1
35	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
36	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3
37	1	3	4	3	1	4	3	3	4	5	3	3	2	4	3	4
38	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
39	2	2	4	5	3	5	5	3	3	5	2	1	4	4	1	4
40	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4
41	4	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5
42	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3
43	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5
44	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4
45	2	4	2	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	1	4
46	5	2	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	2
47	4	2	3	5	5	5	2	2	1	1	3	2	5	4	2	3
48	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
49	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4
50	4	3	2	5	2	2	3	3	2	2	4	1	1	3	1	1
51	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
52	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	2	4
53	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4
54	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5
55	3	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
56	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	2
57	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
58	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3
59	5	4	4	3	4	5	5	1	5	5	3	3	5	5	3	4
60	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
61	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
62	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
63	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4

Datos de satisfacción

n	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14
1	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3
3	5	3	2	3	4	3	4	2	5	3	4	3	2	3
4	4	4	3	4	5	4	2	4	3	5	2	3	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
9	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4
10	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	3	3
11	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
12	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
13	5	3	2	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	4
14	4	3	2	4	5	2	3	2	3	5	2	1	3	2
15	5	2	5	3	1	3	2	2	2	5	2	2	1	2
16	4	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	3
17	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2
18	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	1	2	3	4	5	2	3	2	2	4	2	2	3	5
21	4	2	3	2	2	4	2	5	4	3	5	1	3	5
22	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5
23	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
25	4	5	5	5	1	3	4	5	5	2	5	5	4	5
26	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
27	1	5	5	4	3	2	1	5	4	1	5	4	3	2
28	4	4	3	3	4	4	2	5	1	1	4	3	4	4
29	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4
30	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4
31	5	5	5	4	3	5	2	4	5	5	4	5	5	5
32	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5
33	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4
34	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2
35	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4
36	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4
37	3	2	3	4	2	2	1	4	3	2	5	2	2	4
38	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
39	4	4	4	2	2	4	1	4	2	2	4	4	4	4
40	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	2	5	4
41	5	3	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5	1	5
42	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3
43	5	2	5	5	5	3	5	5	5	2	5	3	4	5
44	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
45	3	3	2	4	3	2	3	5	4	4	1	1	2	2
46	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	4	3	3
47	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1
49	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	4	1	1	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3
51	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2
52	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3
53	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5
54	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3
55	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4
56	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	2
57	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4
58	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3
59	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
60	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3
61	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3
62	3	2	3	2	2	3	1	4	3	2	4	2	1	2
63	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO, MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUAROCHIRI, 2022". Cuyo autor es REDINA MARIELA SACSAVILCA RAMOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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, 04 de Marzo 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	