



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución
educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima- 2023**

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

AUTORA:

Belleza Zamora, Lourdes Trinidad (orcid.org/0000-0001-6470-3619)

ASESORAS:

Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes María (orcid.org/0000-0003-4673-8601)

Dra. Flores Zulueta, Lezly Jaqueline (orcid.org/0000-0001-6141-8943)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

Al Creador Supremo quien me da la
fortaleza para culminar con mis proyectos de
vida y seguir siendo instrumento en mi
vocación como maestra.

A mi hijo Piero, quien todo este tiempo fue
mi motivación y apoyo para lograr esta meta
ya que su compañía y ayuda me alentó a
continuar a pesar del cansancio.

A mi familia, mi esposo e hijos que me
alientan en todo momento dándome amor,
cuidados y mucho entusiasmo.

Agradecimiento

A la doctora Nagamine Miyashiro quien ha tenido la sabiduría, la paciencia y templanza en ayudarme a finalizar el trabajo de investigación ya que sin su acompañamiento no hubiera llegado a la meta.

A todos los profesores que me han enseñado en este periodo de maestría porque he recibido conocimientos que me ayudan a ser mejor docente cada día.



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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAGAMINE MIYASHIRO MERCEDES MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima - 2023", cuyo autor es BELLEZA ZAMORA LOURDES TRINIDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAGAMINE MIYASHIRO MERCEDES MARIA DNI: 20031516 ORCID: 0000-0003-4673-8601	Firmado electrónicamente por: MENAGAMINEMIY el 08-08-2023 14:41:55

Código documento Trilce: TRI - 0645563



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BELLEZA ZAMORA LOURDES TRINIDAD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BELLEZA ZAMORA LOURDES TRINIDAD DNI: 09029730 ORCID: 0000-0001-6470-3619	Firmado electrónicamente por: LBELLEZAZ el 24-08- 2023 22:34:37

Código documento Trilce: INV - 1272955

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.1.1 Tipo de investigación	20
3.1.2 Diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.3.2 Muestra:	22
3.3.3 Muestreo:	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6 Método de análisis de datos	24
Tabla 3	24
3.7 Aspectos éticos:.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	1	Expertos para validación de Instrumentos	23
Tabla	2	Confiabilidad del Instrumento	23
Tabla	3	Correlación de Rho de Spearman	24
Tabla	4	Niveles de percepción de las variables Calidad educativa y satisfacción del usuario.	26
Tabla	5	Relación frecuencial y porcentual de la Calidad Educativa y sus dimensiones	27
Tabla	6	Relación frecuencial y porcentual de la Satisfacción de los usuarios y sus dimensiones	28
Tabla	7	Correlación de Calidad educativa y satisfacción del usuario	
Tabla	8	Correlación para hipótesis específica 1	30
Tabla	9	Correlación para hipótesis específica 2	30
Tabla	10	Correlación para hipótesis específica 3	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	1	Niveles de percepción de la variable calidad educativa y satisfacción del usuario	26
Figura	2	Niveles de calidad educativa y sus dimensiones Niveles de percepción de la variable aprendizaje	27
Figura	3	Relación porcentual del nivel de la Satisfacción y sus dimensiones	28

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios en una institución educativa pública del nivel inicial, Lima 2023. La investigación es cuantitativa de tipo básica, diseño no experimental transversal, correlacional. La población representada por 20 usuarios, quienes representaron la muestra. Se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento a los cuestionarios de calidad educativa y satisfacción de usuario que son de tipo escala de Likert con cinco alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, rara vez, pocas veces y nunca. El primero con 20 ítems pertenecientes a la variable calidad educativa y su confiabilidad de 0,935 y el segundo perteneciente a la variable satisfacción del usuario con 22 ítems y confiabilidad de 0,958. De acuerdo con los resultados un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0,712, así como un $p=0.000 < 0.05$, precisa una correlación alta significativa entre las estrategias calidad de servicio educativo y satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad educativa, satisfacción del usuario, educación integral.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship that exists between educational quality and user satisfaction in a public educational institution of the initial level, Lima 2023. The research is quantitative of a basic type, cross-sectional, correlational, non-experimental design. The population represented by 20 users, who represented the sample. The survey was considered as a technique and as an instrument the educational quality and user satisfaction questionnaires that are of the Likert scale type with five answer alternatives: always, almost always, rarely, rarely and never. The first with 20 items belonging to the educational quality variable and its reliability of 0.935 and the second belonging to the user satisfaction variable with 22 items and reliability of 0.958. According to the results, a correlation coefficient according to Spearman's Rho of 0.712, as well as a $p=0.000 < 0.05$, requires a significant high correlation between the educational service quality strategies and user satisfaction.

***Keywords:* educational quality, user satisfaction, comprehensive education**

I. INTRODUCCIÓN

La era del conocimiento y las nuevas tecnologías han traído nuevos retos en el campo social, económico, político y no se puede dejar de lado el sistema educativo. La Organización de los Estados Interamericanos (2023) asevera que el retorno a la presencialidad educativa debe afianzar y apostar por un nuevo sistema educativo evitando y dejando atrás la inercia del pasado, por lo cual los gobiernos y gestores educativos deben comprometerse hacia una mejora, innovadora y transformadora calidad educativa que fusione la educación remota con la educación presencial ofreciendo a sus usuarios un alto nivel en la enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ha propuesto el cierre de instituciones educativas en más de 160 países, afectando a 220 millones de alumnos.

Ahora con el regreso a la educación presencial, UNESCO (2021) puntualiza que se debe recuperar la educación ya que es necesario recuperar el aprendizaje perdido porque muchos niños no han recibido el servicio de calidad que necesitan o simplemente otros no han podido acceder a la educación remota por no contar con los sistemas tecnológicos apropiados. Este enfoque fue validado cuando los modelos mixtos enseñados en países subdesarrollados no cumplieron con las expectativas de calidad de la educación (ONU, 2021).

Es así que el servicio educativo no ha tenido un alto nivel de calidad frente a los estudiantes ya que poseen vacíos en su memoria originando que los padres de familia, no se sientan satisfechos ante la enseñanza-aprendizaje, y ahora con el regreso a la presencialidad ese panorama se ha hecho más profundo y deficiente. La calidad educativa en el nivel inicial engloba el conjunto de servicios y recursos destinados a fomentar el desarrollo integral de los estudiantes. Para evaluarla adecuadamente, resulta imperativo no solo considerar indicadores como el saber sumar, restar, escribir o leer sino también es necesario desarrollar el lado emocional y comunicativo en los estudiantes de inicial. (Kosenchuk et al., 2022)

Asimismo, la UNESCO (2021) asegura que, para brindar servicios educativos de calidad, primero se debe reconocer el papel esencial de los docentes para convertir la crisis educativa en transformación educativa. Todo ello se conseguirá mediante una cuidadosa preparación, la mejora continua, el

reconocimiento de sus logros y la escucha e implicación en la política educativa. Es inevitable la conversión educacional ya que de ella se suscita una calidad educativa que por ende origina la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones: Infraestructura, pedagogía, talleres extracurriculares, tutoría, salud, etc.

En tanto que, a nivel nacional, las escuelas están atravesando por una crisis en su gestión pedagógica y administrativa ya que los efectos de la pandemia han dejado estragos y vacíos en el aprendizaje de los educandos. En muchas regiones del país, el servicio educativo debe ser moldeado hacia las características y necesidades de los estudiantes y así los padres de familia visualizar un avance y una mejora en el servicio. MINEDU (2022) enfatiza que en la gestión pedagógica se debe identificar las debilidades educativas para poder desarrollar estrategias y recursos que fortalezcan al educando a aprender significativamente y no corra el riesgo de interrumpir sus estudios ya que la meta es que se logre todas las competencias que lo lleven a una formación integral.

Es válido relacionar lo mencionado por, SINEACE (2021) sobre la calidad educativa, ya que la considera como un derecho fundamental que se da con la formación integral de la persona basada en conocimientos, actitudes, valores, capacidades los cuales serán vinculados con su entorno y así pueda enfrentar y afrontar los continuos cambios en la sociedad, la cual puede ser aplicado desde la educación inicial ya que ella se constituye el cimiento para la consolidación de su formación. Mientras que, la acreditación es un proceso de reconocimiento público de una institución debido a que posee altos estándares de calidad educativa que satisface a toda la comunidad educativa. Cada gestor educacional debe velar por la calidad del servicio educativo en su institución y seguir con su misión y visión acorde a la era de la digitalización y del conocimiento sin dejar de lado el plano emocional y actitudinal, ya que de esa manera logrará la satisfacción de los usuarios en su institución. Sin embargo, más evidencia se refleja en la calidad de los servicios educativos en la educación inicial (INEI, 2018).

Cabe destacar que, el nivel inicial ostenta una marcada incidencia en el desarrollo de la infancia del menor y su futura trayectoria educativa. En esta

etapa, el niño inicia la construcción de su pensamiento crítico, una facultad esencial que le permitirá adquirir la autonomía necesaria para tomar decisiones acerca de sus preferencias y aspiraciones. La existencia de un nivel de enseñanza específicamente diseñado para este rango de edad resulta estratégica, ya que prepara a los niños para sus posteriores aprendizajes y, adicionalmente, brinda un apoyo valioso a aquellos con discapacidades o susceptibles de padecerlas. De esta forma, la inclusión de este nivel educativo se erige como un pilar fundamental en la promoción de una educación equitativa y accesible para todos.

En este contexto, cobra vital importancia el rol del docente, quien se convierte en un agente crucial en la transmisión de valores y conocimientos. Los docentes asumen la tarea de forjar los cimientos de los valores que los niños están aprendiendo en su entorno familiar, y a la vez, implementan metodologías atractivas y estimulantes que promueven un aprendizaje efectivo y significativo para los más pequeños.

A nivel institucional, en la escuela educativa pública de inicial objeto de estudio, el retorno a la educación presencial es un gran reto hasta el día de hoy, ya que el servicio de calidad educativa debe darse acorde a las necesidades y perspectivas de cambio para que se sientan satisfechos los usuarios. La gestión directiva de la mano de la plana jerárquica ha realizado modificaciones en el componente pedagógico y administrativo acorde a las disposiciones dadas por el MINEDU, pero es necesario conocer si los usuarios o clientes externos están satisfechos con el servicio prestado ya sea infraestructura, talleres, acompañamientos pedagógicos, tópico, etc. A través de lo prescrito, se desea visualizar si la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente ya que solo de esa manera se podrá realizar cambios o modificaciones acorde a las necesidades del educando logrando así su total satisfacción.

Respecto al planteamiento del problema general se propone: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, 2023? y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento

percibido, la expectativa y los niveles de satisfacción?, en relación al mismo contexto del estudio.

Esta investigación se justifica teóricamente porque se realizó un análisis e indagación en el estudio de ambas variables dándose como consecuencia un abanico de conocimientos sobre diversos autores e investigadores de las variables en estudio siendo un soporte científico que realzará el sustento teórico del estudio. Asimismo, los artículos científicos y antecedentes ayudarán a cimentar y solventar el marco teórico del presente estudio. Con respecto a la Justificación práctica, los resultados de este estudio brindaron nexos de mejora ya que serán útiles para establecer técnicas y estrategias conllevarán a una buena calidad de servicio educativo y por ende el usuario se sentirá satisfecho dando como resultado altos estándares de calidad educativa. A la luz de los resultados y conclusiones se otorgarán propuestas de mejora en todos los ámbitos. De igual modo, la justificación metodológica se basó en el método científico y cuantitativo. Así mismo, se valida y se realiza la confiabilidad de ambos instrumentos para que exista fiabilidad y así ser aplicados conforme lo establece el rigor científico y en el aspecto social, busca dar a conocer principalmente al líder de la institución, referente al sustento teórico sobre la calidad educativa y como se debe alcanzar la superioridad, tomando en cuenta las expectativas del usuario de la institución, en lograr su fidelización. En términos de implicaciones profesionales, este estudio ayudará a directores y docentes a reflexionar sobre su trabajo pedagógico, es decir, cómo optimizar el trabajo en este nivel educativo, el capacitarse permanentemente con lo cual ofrecer una buena calidad educativa a los estudiantes, lo que ayudará también como base hacia investigaciones futuras.

Respecto a los objetivos, el objetivo general está enfocado a determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios en una institución educativa pública del nivel inicial, Lima 2023. Así mismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido, la expectativa y los niveles de satisfacción, respecto al mismo escenario de estudio. Finalmente, en las hipótesis referidas Hipótesis general: La calidad educativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en una institución educativa pública del nivel inicial,

Lima 2023. Hipótesis específicas: La calidad educativa se relaciona de manera significativa con el rendimiento percibido, la expectativa y los niveles de satisfacción del mismo escenario de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes nacionales se ha indagado y analizado en profundidad ya que ayudan a sustentar la problemática de estudio por lo cual a continuación se les presenta el estudio de Huayllani (2018) determinó la relación entre gestión institucional y calidad educativa. El estudio fue cuantitativo, hipotético deductivo y descriptiva básica. La muestra fue 50 docentes y se aplicó cuestionarios sobre ambas variables. En conclusión, existe correlación significativa entre ambas variables ($p= 0,000$, $r=0,49$), por lo cual se debe velar por estándares de buena planificación y organización en la gestión institucional para que se dé altos estándares en beneficio de los estudiantes con una buena calidad educativa y haya una satisfacción de los usuarios con el servicio educativo brindado.

Por su parte, Castillo (2019) estableció la relación entre calidad educativa y satisfacción de los usuarios. Fue cuantitativo, básico, diseño correlacional, no experimental y transversal. La muestra fue 25 estudiantes de 5to de secundaria y se aplicó las encuestas para medir cada variable. Los resultados evidenciaron que el 55% de los usuarios están muy satisfechos y el 61% están totalmente de acuerdo con la calidad educativa. De igual modo, arrojo rho de Spearman = 0,71 con p valor = 0,015. Por lo cual se concluye que se debe seguir estableciendo vínculos de satisfacción entre los clientes y solamente se logrará si la calidad educativa es la adecuada y de alto nivel.

De igual modo, Castañeda (2021) determinó la relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario. Fue de tipo básico, no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue 113 padres de familia de los niños aplicándoseles dos cuestionarios. Los resultados mostraron $Rho=0,559$; $p=0,000$ alcanzando directa significancia entre las variables. En conclusión, si existe alta relación significativa por lo cual se recomendó realizar una reestructuración en la gestión del servicio educativo para que los usuarios tengan una amplia confianza y satisfacción con el servicio educativo que están recibiendo.

Así también, Cruzado (2021), determinó la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la UGEL de Alto Amazonas. Fue tipo básica, no experimental, transversal y correlacional, con 238 usuarios. Los

resultados manifestaron que existe un nivel muy malo en la calidad del servicio con 40% y los usuarios muestran un nivel indiferente en su satisfacción con 46%. En otras palabras, se dio valor de 0,847 indicando con nivel de significancia 0,000. En conclusión, si existe una correlación significativa entre las dos variables de investigación, se debe establecer un estándar de calidad alto para demostrar que los usuarios (estudiantes y padres de familia) están satisfechos y orgullosos del nivel de calidad educativa que brinda la institución.

Por su parte, Morales (2022), determinó la relación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. El diseño fue no experimental, tipo correlacional, transversal. La muestra fue de 16 estudiantes del cuarto de secundaria aplicándose cuestionarios para la medición de variables. Los resultados demuestran r de Pearson = 0,386 siendo positiva baja y a la vez resaltaron con el 81,25% en la reputación de la I.E. y su infraestructura dándose un buen rendimiento percibido por los usuarios. Por lo cual se debe continuar con los elementos positivos y seguir realzando las fortalezas que posee.

En cuanto al contexto internacional, Ramírez y Tesén (2022) mencionan que en su estudio realizaron una revisión sistemática de la literatura científica sobre las relaciones humanas en relación con la calidad de la educación. La metodología fue la revisión sistemática nivel descriptivo y analítico, utilizándose base de datos (Dialnet, Scielo, Redalyc, Latindex). Los resultados demuestran que acorde al análisis de 13 artículos científicos se obtuvieron que el 92% encuentra relación entre ambas variables y surgen las categorías: habilidades sociales, clima organizacional, educación en valores y calidad del servicio educativo. Se concluye que las escuelas deben generar espacios de interacción constante y permanente brindando un servicio educativo para la mejora integral del estudiante.

Mientras que, Montero y Canton (2020), validaron un instrumento para medir satisfacción de usuarios de escuelas privadas a padres de familia y comunidad educativa, y sobre capacitación para el trabajo. Se utilizó el método Delphi y los instrumentos para medir satisfacción de clientes: SERVQUAL y SERVPERF con una muestra de 50 usuarios y se obtuvo un valor de 0,98. Se concluyó que la herramienta es un recurso idóneo para dotar a los tomadores de decisiones del

sector de la educación privada de elementos de planificación estratégica empresarial.

De igual modo, Contreras (2019) estableció acciones para desarrollar la organización y aumentar la satisfacción de los clientes, para alcanzar y mantener la calidad educativa en el tiempo. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y de acción. Su muestra fueron 22 de diversas universidades y así recabar la medición de la variable con instrumentos de satisfacción. Los resultados demostraron aumento en la satisfacción del cliente interno con 26%, de las colaboraciones interdepartamentales con 78%, la satisfacción del cliente externo con 14% y aumento en el uso de los servicios presenciales con 37%. En conclusión, existe un crecimiento y evolución en la satisfacción de los usuarios que ayudará a establecer lineamientos que ayuden a vivificar positivamente la calidad educativa por medio de la satisfacción.

Por su parte, Sarmiento y Vinueza (2019), mostraron la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa de una Institución de Educación Superior Ecuatoriana. Fue un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo. Se aplicó encuestas a 3900 estudiantes. Los resultados mostraron la calidad de servicio educativo de ($\chi^2=192.6$, $p<0.0001$) y comodidad ($\chi^2=135.05$, $p<0.0001$) demostrando que en cuanto a las dimensiones seguridad y empatía están en un bajo nivel de satisfacción en los usuarios. En conclusión, se puede determinar que si existe relación entre la satisfacción y la calidad de servicio educativos de los usuarios de dicha institución educativa.

Finalmente, Paz et al. (2017), se plantearon como objetivo analizar los factores de calidad educativa en algunas escuelas de Cúcuta. Se trata de un estudio cualitativo, descriptivo, no experimental, transversal, en el que participaron docentes y directivos de 29 instituciones educativas públicas. Se recogió información por medio de la matriz de evaluación de la calidad educativa. Al mismo tiempo, se realizaron jornadas pedagógicas con 10 escuelas participando directivos y docentes. Los resultados demuestran que existen bajas expectativas por parte del usuario ya que observan que los gestores están más pendientes del lado administrativo, dejando de lado la praxis y reflexión pedagógica, la formación

ciudadana, el currículo. En suma, se necesita replantear la visión de calidad en la educación trasladándolo a la práctica pedagógica.

El estudio se basa en la teoría de la calidad total de Ishikawa (1949), que ofrece ideas como la satisfacción del usuario y la mejora continua. En su teoría, revolucionó la gestión al enfatizar que todos los productos fabricados deben pasar un control de calidad antes de llegar a los clientes, y la eficiencia y la eficacia son los conceptos clave para que los usuarios estén satisfechos cuando sus necesidades están cubiertas o recibes servicios de alta calidad. Si bien estas reglas tienen su origen en la industria, ahora se están aplicando en el campo de la educación para satisfacer las necesidades de las instituciones educativas y de la sociedad en su conjunto.

De igual manera se toma en cuenta la teoría de la calidad total, propuesta por Palacios (1996), quien expresa que es la cualidad conferida al producto o servicio ofrecido desde los centros escolares, a través de la valoración que realizan sobre él, beneficiarios directos e indirectos desde los procesos de funcionamiento, recursos humanos, producto educativo, pedagógicos para lograr resultados satisfactorios. El autor extrapola el término "calidad total" utilizado en las empresas al sistema educativo y lo adaptan a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta las características de calidad, la oferta educativa, la satisfacción de los empleados, la satisfacción de los alumnos y el impacto de la educación recibida. Mientras que, para las definiciones de las variables en estudio, se establece en primer lugar, la definición de calidad por Liang (2023), quien asevera que es una exigencia continua de superación que se origina del interior del sistema para mejorar, es decir, hablar de calidad no es solo reflejar o solo proviene del exterior sino también radica en establecer relaciones de coherencia entre todos los elementos del propio sistema. Asimismo, Unesco (2013) afirma que es la fusión de condiciones para la enseñanza-aprendizaje, logros y metas de los estudiantes, y no solamente es que se dé el ingreso y permanencia en las aulas. También, Norma ISO 9000 (2015) citado en Lugo e Ithurburu (2019) afirman que Calidad se da cuando un conjunto de características innatas de un objeto posee los requisitos.

Alauddin y Yamada (2020) aseveran que la calidad está relacionada hacia el gusto del individuo ya que sus necesidades e intereses siempre varían por lo que

las instituciones o empresas deben adaptarse y dar respuesta a esos cambios originándose así la eficacia en las empresas. Esta definición es respaldada por Juran (1990) quien afirma que es la satisfacción a las necesidades del cliente dadas por medio de la mejora y el control de calidad. De igual modo, Schmelkes (2010) define que la calidad es la capacidad de proporcionar a los individuos la satisfacción a sus necesidades, valores, actitudes por medio de estándares cuyo objetivo es la mejora continua. Asimismo, Medina (2016) afirma que la calidad es la búsqueda diaria y permanente de la excelencia para lograr los objetivos organizacionales, es decir, la calidad es un proceso para la mejora continua.

Mientras que, García et al. (2015) manifiestan que las principales características de la calidad son:

- Visualización en el cliente. El gran porcentaje de los esfuerzos de la empresa se da en satisfacer las expectativas del cliente, ya sea en la oferta o servicios del producto.

- Liderazgo alineado con las metas de la institución. Los objetivos de la organización deben estar acorde con la filosofía de la mejora permanente.

- Compromiso con los clientes internos. Es la importancia del desarrollo y crecimiento de las personas dentro de la institución.

- Dirección centrada en la mejora continua. Las resoluciones y toma de decisiones deben darse desde un autoanálisis previo, manteniendo así la mejora continua.

- Compromiso con los clientes externos. Mantener un trato cordial, leal y continuo con los proveedores y personal externo fomentando la mejora continua para alcanzar un nivel de calidad total.

Por lo antes expuesto, se asume la definición de la UNESCO (2007) para la variable calidad educativa, quien asevera que es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad. Es otras palabras, no se refiere al proceso de adquisición de conocimientos sino a la formación de vidas a través de competencias que los dirigirá al éxito global. De igual modo, MINEDU (2022)

manifiesta que es el proceso educativo que desarrolla competencias, capacidades y habilidades en el educando cuyo objetivo es el desarrollo personal y profesional contribuyendo al bien de la sociedad. En otras palabras, hablar de calidad educativa en inicial, es hablar de la columna vertebral del sistema educacional para la formación integral de la persona ya que es importante sellar en la mente del educando y de la comunidad educativa: el servicio educativo con la finalidad de considerarlo como producto de calidad y así acrecentar las fortalezas y los potenciales beneficiosos para la organización. Una adecuada y buena calidad educativa lleva al usuario a sentir lealtad, fidelidad y complacencia por los servicios que recibe y sabe que en otra institución no lo encontrará igual o con mayores estándares de calidad.

La calidad educativa puede conceptualizarse como el conjunto de servicios ofrecidos, tales como recursos disponibles, capacidad institucional, ubicación, niveles académicos y disciplinas científicas que se brindan al público, en este caso, los estudiantes. Cabe destacar que cada institución, ya sea pública o privada, posee sus propios objetivos y atributos distintivos que la caracterizan. Por consiguiente, para llevar a cabo una evaluación rigurosa y precisa de la calidad educativa en inicial, es imperativo examinar aspectos cognitivos, emocionales, valorativos y conductuales. En ese contexto, es necesario personalizar los criterios de evaluación de acuerdo a las particularidades de cada institución. De este modo, se alcanzará una mejora significativa en las estrategias implementadas, lo cual conlleva a generar un auténtico cambio que se adecúe de manera más idónea a su realidad específica. (Makki et al., 2023)

En tal sentido, la calidad educativa en inicial adquiere un papel protagónico al asegurar que una institución cumpla con los estándares necesarios para impartir los conocimientos, garantizando el cumplimiento de los objetivos propuestos. Esta búsqueda incansable de excelencia educativa tiene gran impacto significativo en los estudiantes a través de su desarrollo, cultivando diversas competencias y habilidades que los preparan para enfrentar nuevos retos con confianza y éxito. La calidad educativa constituye el vehículo propicio para proporcionar variadas y singulares vivencias, tales como actividades extracurriculares, apoyo administrativo, supervisión y liderazgo.

Es por ello que, un número significativo de instituciones educativas en inicial, están optando por adoptar metodologías de calidad con el objetivo de garantizar satisfacción a los usuarios que se benefician de este servicio. No solo se enfocan en impartir una enseñanza de excelencia, sino también en atender todos los aspectos que inciden en la calidad, tales como la infraestructura, los materiales, los servicios de asesoramiento y la incorporación de recursos tecnológicos que potencien el nivel de estas entidades académicas. (Latif et al., 2019)

Es imperativo incluir enfoques y políticas educativas que den primacía a los requerimientos específicos de los estudiantes sobretodo en inicial, poniendo su desarrollo integral como el objetivo fundamental. De esta manera, se propicia un ambiente educativo enriquecedor y adaptado a las exigencias del contexto actual, lo que incide positivamente en el logro de los objetivos académicos y personales de los educandos.

La calidad educativa en educación inicial se convierte en una medida determinante al proporcionar recursos y se apoya en una rigurosa evaluación integral para valorar el progreso y los resultados alcanzados. Esta evaluación juega un papel crucial a la hora de tomar decisiones relacionadas a la educación y el desarrollo del niño. En consecuencia, los directivos y responsables de las instituciones educativas pueden adoptar decisiones informadas y basadas en evidencias para mejorar el sistema educativo en inicial (Wang, 2022). Debido a estas evaluaciones, se adquiere una visión más clara de las áreas que requieren mejoras y cambios en los niños en inicial, tales como la implementación de avances tecnológicos, la adopción de nuevas metodologías pedagógicas y la selección de un cuerpo docente altamente calificado y comprometido. Todo esto con el objetivo de impartir una educación de calidad que permita a los estudiantes de inicial desarrollar plenamente sus potenciales.

Acorde a las dimensiones en cuanto a la primera variable de estudio la UNESCO (2007) menciona que son cinco: Eficiencia, eficacia, pertinencia, relevancia y equidad. En cuanto a la dimensión eficiencia, la UNESCO (2007) asevera que se da cuando se articula los proyectos planificados y los estudios de manera oportuna y adecuada para el logro de la meta y objetivos propuestos en el

proyecto educativo institucional. En las instituciones es imprescindible que el logro de la eficiencia se plasme a través de los estándares de aprendizaje solo de esa manera se podrá visualizar el grado de eficiencia del estudiante y de la enseñanza-aprendizaje de la institución. Por ello, Cueto et al. (2020) manifiestan que es necesario que se establezcan políticas educativas acorde a las características de la población por el cual la sociedad debe exigir que se brinde calidad educativa que vaya acorde a las necesidades del país.

Con respecto a la dimensión eficacia, la UNESCO (2007) afirma que es la escala de conformidad que permite el logro de los proyectos o actividades planificados en el currículo institucional. En otras palabras, es cuando se estima y atiende el nivel de desempeño planteado y establecido en un programa, proyecto o reactivos planificados para una finalidad educativa. Torres et al. (2015) afirman que la eficacia se da cuando se alcanza las metas y se visualizan los logros planificados en los planes de educación, así como el tiempo, desarrollo y aprendizaje significativo. Según Kammur (2017), el estado está ejecutando y preparando escuelas de calidad cuyas metas y objetivos se den de manera planificada y organizada. Hablar de eficacia, es hablar y contar con docentes plenamente capacitados cuya mentalidad de apertura e innovación sea la de mejora continua. Se encuentren comprometidos hacia la enseñanza-aprendizaje de calidad para que los educandos alcancen las competencias y capacidades circundadas en el currículo atendiendo así sus dificultades de aprendizaje, personales, sociales y emocionales.

Con respecto a la dimensión pertinencia, UNESCO (2007) refiere que el sistema educativo debe elaborar programas, proyectos o actividades que vayan acorde a las necesidades y características del educando porque solo de esa manera se podrá hablar de un aprendizaje que aborda su realidad y entorno vivencial ya que responde a las expectativas del estudiante y sus familias. Morillo y Morillo (2016) afirman que el sistema educativo es pertinente cuando los aprendizajes son significativos porque lo ayuda a desenvolverse en el ámbito escolar y social. De igual modo, SINEACE (2021) manifiesta que los contenidos curriculares están acordes y en concordancia con los avances tecnológicos, científicos y culturales se está hablando de focalización de pertinencia educativa.

En suma, la pertinencia educativa es cuando se dan aprendizajes significativos que están acorde a las necesidades de los educandos y responden a su pluralidad.

Con respecto a la dimensión relevancia, UNESCO (2007) indica que es cuando la educación debe comprometerse a brindar y cerciorarse una formación integral en el educando fusionada con la construcción de un proyecto de vida. Es por ello que los docentes deben comprometerse a acompañar y visualizar que el educando desarrolle todas las dimensiones de la persona solo así se podrá hablar de una formación integral. Pereira et al. (2016) reafirman que la relevancia está a la expectativa de que el educando aprenda significativamente para que esas competencias que desarrolla las utilice en su rutina y quehacer diario.

Con respecto a la dimensión equidad, UNESCO (2007) afirma que la educación es innata de cada persona inclusive de las personas adultas que por algún motivo no pudieron realizar sus estudios ya que no tuvieron acceso a la educación por diferentes vicisitudes de la vida. Todo marco educativo debe respetar la cultura, etnia, aspecto social, religioso y ritmos de aprendizaje de los educandos ya que deben poseer una calidad educativa igualitaria como lo prescribe el perfil del egresado. Torres et al. (2015) realzan que cada país tiene una diversidad de cultura, etnia, raza, y que en muchas ocasiones esos elementos no han sido tomados en cuenta, por lo cual se ha dado una educación no igualitaria siendo vital la equidad para conseguir aprendizajes y resultados significativos y a largo plazo.

En cuanto a la segunda variable, satisfacción del cliente o del usuario, es necesario acotar que, a partir de la globalización se fortalece la economía del conocimiento generando que muchas instituciones educativas busquen un posicionamiento dentro del entorno para así consolidarse como una escuela con calidad educativa y poder ser reconocida como una institución con altos estándares de calidad hacia el cliente. En cuanto a la definición de Satisfacción del cliente o del usuario, Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha

adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.

Así mismo, Surdez et al. (2018) aseveraron que la satisfacción del cliente o del usuario es el bienestar, comodidad y confort de los educandos al sentir cubiertas sus expectativas académicas. De igual manera, Palacio y Rondón (2018) aseveran que es el nivel de estado de ánimo del cliente, que se da a consecuencia del rendimiento percibido de una marca o producto ya que cubre las expectativas del consumidor.

Por ello, la satisfacción del cliente puede describirse como el proceso de evaluación para saber si el servicio prestado o el producto entregado ha satisfecho o superado las expectativas del cliente, (Wantara & Tambrin, 2019). Para alcanzar la satisfacción del cliente en el nivel inicial, es crucial realizar un análisis exhaustivo de las necesidades del usuario. Al proporcionar un servicio educativo en inicial debe plasmarse eficiencia y así se logrará fomentar el deseo del padre de familia a mantenerse fiel a la institución, demostrando trato amable y respetuoso para generar una atmósfera que haga sentir cómodo al usuario, convirtiéndose en un cliente recurrente. Esta es una faceta de suma importancia que toda escuela debe cuidar, ya que denota una preocupación genuina por atender y comprender las necesidades de su público, siempre en busca de mejorar la calidad de lo que se ofrece.

En tal sentido, la satisfacción del cliente representa un indicador fundamental para evaluar el desempeño más allá de lo financiero en la escuela. La plena satisfacción del cliente resulta esencial, ya que contribuye a consolidar una imagen corporativa sólida y transparente, además de fomentar la lealtad entre los clientes y mantener una posición competitiva, garantizando así la retención de posibles consumidores. Asimismo, una mayor satisfacción del cliente conlleva a una disminución de quejas, lo que se traduce en un mejoramiento positivo del desempeño global de la empresa, (Hallencreutz y Parmler, 2021).

En este sentido, es de suma importancia indagar y comprender a profundidad los factores que influyen en la satisfacción del cliente. Escuchar y

evaluar cuidadosamente las necesidades del cliente resulta imperativo, dado que ellos son quienes perciben y evalúan la calidad educativa y generan ingresos monetarios. Al brindarles un alto servicio de calidad desde inicial, se obtienen comentarios favorables y recomendaciones que impulsan el desarrollo continuo de la escuela, permitiéndole crecer exponencialmente en el sector educativo.

La satisfacción del cliente se encuentra intrínsecamente vinculada a la capacidad de colmar sus deseos y necesidades. De este modo, la satisfacción del cliente se manifiesta como la respuesta a la atención precisa y personalizada que satisface sus requerimientos específicos (Mokhtar y Sjahrudin, 2019). Es fundamental brindar una atención de primera categoría para que el cliente se sienta gratamente complacido, para ello el personal debe contar con un entrenamiento adecuado, capacitándose para brindar un servicio óptimo y eficiente.

En tal sentido, el personal debe ser tratado con respeto y remunerado de manera acorde a las leyes vigentes. Este aspecto adquiere una relevancia trascendental, ya que la satisfacción del personal se traduce en una disposición más propicia para atender al cliente de manera idónea, potenciando su desenvolvimiento óptimo en un ambiente laboral confortable. Estas acciones concurren en la fidelización de los clientes, quienes experimentan una sensación de comodidad y satisfacción con el trato proporcionado por el personal y la empresa. La amabilidad, la atención y la solución de inquietudes constituyen elementos claves que inciden en la lealtad por parte de los clientes.

La satisfacción académica de los usuarios con mayor potencia se da por motivos intrínsecos ya que perciben un trato cordial y autonomía, pero desean un proyecto educativo con mayor exigencia competitiva (Ordoñez et al. 2021). De igual modo, un estudio realizado en México por Romero et al. (2018) manifiestan a través de los resultados que el 72% de educandos perciben satisfacción y agrado al estudiar en su institución porque se emplea y ejecuta actividades que desarrollan sus competencias y van relacionadas con la demanda que solicitan como servicio biblioteca virtual, prácticas pre-profesionales en macro y micro empresas, clases de reforzamiento extracurriculares, plan educativo competitivo

acorde a la coyuntura social, congresos, intercambio estudiantil siendo demostraciones de calidad educativa de parte de la institución hacia el estudiante.

Para alcanzar la plena satisfacción del cliente, resulta imprescindible comprender a fondo las expectativas del padre de familia en relación con el servicio a futuro. Este entendimiento permitirá a la empresa evitar o eliminar aquellas experiencias que no resulten gratas para el cliente, procurando así proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria. El logro de este objetivo, a su vez, fomentará la fidelidad del cliente hacia la empresa, convirtiéndolo en un consumidor recurrente y asiduo del servicio o producto ofrecido (Dewi, 2020).

Si la escuela se enfoca en evaluar el servicio mediante el análisis y consideración de los comentarios de los usuarios, logrará despertar el interés de estos últimos hacia lo que se ofrece. A su vez, los usuarios evaluarán cuál lugar les resulta más conveniente y si el servicio les ha dejado suficientemente satisfechos, lo que puede influir en su decisión de convertirse en clientes habituales. Ya que, si toman en cuenta las perspectivas del público, ellos encontrarán valor al esfuerzo que se hace por ofrecer un servicio de calidad desde inicial. Al considerar las perspectivas del público, estos encuentran valor en el esfuerzo dedicado a mejorar y ofrecer un servicio o producto de excelencia, por lo que se formará una estrecha relación entre el cliente y la institución educativa que está brindando este servicio.

Es importante señalar que Kotler y Armstrong (2017) manifestaron que la satisfacción de los usuarios surge por los atributos que la calidad educativa ofrece al cliente o usuario cuyas características ayudan a establecer la superioridad que posee la institución llegando a fidelizar al usuario, para una mejora del posicionamiento, es decir, toda institución debe orientarse y encaminarse en los servicios pedagógicos y emocionales. Así mismo, Chen & Tsai (2007) citado en Pérez et al. (2015) establecen que satisfacer a un cliente se da cuando se oferta de manera directa con la calidad de las propiedades del servicio e influye en su futura conducta. De igual modo, Orihuela (2014) menciona que una institución se caracteriza por su atributo cuando el cliente mentaliza la eficiencia que presenta la organización o la marca haciendo que se convierta en un fiel consumidor.

Otro factor que se atribuye la satisfacción del usuario es por los beneficios que brinda. Es así que para obtener fidelización en la institución se debe ofrecer beneficios atractivos y también informar a los usuarios sobre los resultados o efectos que obtendrán de los bienes (Kotler y Armstrong, 2017). Orihuela (2014) asevera que el producto se convierte en un líder para el usuario ya que interioriza que dicha marca tiene mejores beneficios que otros no poseen. Por último, también se puede señalar que cuando una institución educativa capta la atención es porque su calidad educativa es atractiva por las cualidades ofertadas por la institución, es decir, existe un posicionamiento por medio de las creencias que los usuarios poseen y perciben acerca de la institución o el valor que plasman en ella y que los lleva a conquistarlos (Kotler y Armstrong, 2017).

Por su parte Orihuela (2014) menciona que la calidad educativa son atractivos acordes al valor que le da y las creencias que tiene sobre la efectividad de ésta. Finalmente, Sadiartha y Suartina (2020) mencionan que la satisfacción del consumidor es el sentimiento de los usuarios ya sea en forma de placer o insatisfacción que surge de comparar un producto con las expectativas del consumidor para el producto.

Acorde Kotler y Armstrong (2017) existen tres dimensiones en la satisfacción del cliente o usuario:

La primera dimensión es: Rendimiento percibido, considerado como el desempeño en cuanto a la entrega de valor al cliente cuando adquiere un bien o servicio, es decir, es el resultado que se adquiere desde la visión del cliente ya que percibe la calidad del servicio o producto que adquirió. En otras palabras, resalta el resultado del valor recibido por adquirir un bien y contrato de un servicio (Kotler y Armstrong, 2017). De igual manera, Orihuela (2014) menciona que la empresa u organización notará de manera evidente el rendimiento o resultado del servicio cuando los consumidores lo adquieran de manera continua o permanente ya que lo identifica como una marca que posee mayor valor y calidad.

La segunda dimensión es la Expectativa, es cuando los clientes esperan conseguir o adquirir un bien o un servicio de algo anhelado, es decir, los clientes desean que la organización cumpla eficazmente cuando contratan un servicio (Kotler y Armstrong, 2017). De igual modo, Hernández y Lazo (2015) aseveraron

que las expectativas crecen y mejoran cuando los productos o el servicio brindado es de alta calidad y cubre sus necesidades visualizándose más allá de lo que esperaban en un principio.

La tercera dimensión es: Niveles de Satisfacción, es la manera de medir el grado de complacencia en la compra y adquisición del cliente hacia una organización o institución, es decir, cuando se realiza la compra o adquisición de cualquier servicio, los clientes tienden a distinguir o diferenciar alguna insatisfacción cuando no supera sus expectativas esperadas sobre el producto o también puede sentir complacencia cuando este sobrepasa sus expectativas (Kotler y Armstrong, 2017). Sasongko et al. (2023) mencionan que es importante que las instituciones educativas cumplan con los estándares de calidad que ofrecen en sus servicios ya que de esa manera podrán sus usuarios estar satisfechos con el servicio que reciben marcando así una línea de lealtad hacia la organización y no habrá competencia externa que aniquile esos niveles de satisfacción afirmando así su nivel de lealtad a la institución.

Cervantes et al. (2019) prescriben que la satisfacción del usuario es indispensable para que pueda motivarse y desarrollar competencias y capacidades en todos los ámbitos solo de esa manera podrá poseer una formación integral que lo llevará a plantearse un proyecto de vida. En conclusión, es necesario que se den políticas educativas que vayan acorde a la realidad de los educandos ya que solamente así se podrá alcanzar un alto nivel de calidad educativa y por ende la satisfacción plena del usuario en todas las dimensiones de su vida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

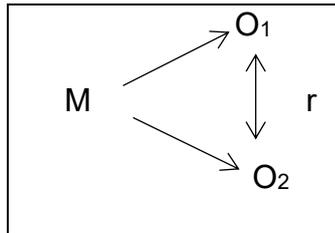
El estudio es de enfoque cuantitativo porque hubo una base de datos donde se hizo el filtro de los resultados al aplicarse encuestas para medir las variables. Según Hernández et al. (2016), el estudio es cuantitativo ya que fue analizado por procesos estadísticos.

3.1.1 Tipo de investigación

Es básica debido a que se obtuvo una mayor información y conocimiento sobre el valor de la calidad educativa y la satisfacción del usuario, por ende, se amplía el abanico de conocimientos sobre las variables con otras conceptualizaciones para medirlas apropiadamente. Acorde con Hernández et al. (2016), este estudio se realizó con la intención de acrecentar el conocimiento sobre un contexto observado y señalado.

3.1.2 Diseño de investigación

No es experimental porque no se manipulan las variables; es transversal ya que las herramientas están destinadas a usuarios en instituciones educativas públicas de nivel inicial. Hernández et al. (2016) argumentan que, si no se manipulan los componentes, el estudio se fundamenta en la realidad. Según el mismo autor, es transversal porque se desarrolla en un tiempo y espacio determinado. Este estudio se encuentra en el nivel de correlación descriptiva porque pretende relacionar las dos variables de este estudio. Según Hernández et al. (2016), el objetivo es correlacionar dos o más variables en un escenario específico. Finalmente, Oseda (2018), Hernández & Fernández (2018) y Carrasco (2017), coinciden en esquematizar el diseño de la investigación así:



Donde:

M= muestra de investigación

O₁= Observación Variable 1, Independiente: Calidad educativa

O₂= Observación variable 2, Dependiente: Satisfacción del usuario

r= relación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad educativa

- **Definición conceptual:** Unesco (2007) asevera que la calidad educativa es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad a través de sus valores y actitudes.
- **Definición operacional:** Se establecen 5 dimensiones: Eficiencia, eficacia, pertinencia, relevancia y equidad.
- **Indicadores:** La medición se realizó en base a 10 indicadores, es decir, cada dimensión está compuesta por dos indicadores con lo cual se construyó los ítems del instrumento.
- **Escala de medición:** La escala es nominal tipo Likert.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo

que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.

- **Definición operacional** Se establecen 3 dimensiones: Rendimiento percibido, expectativa y niveles de satisfacción.
- **Indicadores:** La medición se realizó en base a 6 indicadores, es decir, cada dimensión está compuesta por dos indicadores y así poder construir los ítems del instrumento.
- **Escala de medición:** Escala nominal tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Conformada por 100 usuarios de la institución educativa pública de inicial, que corresponde a cuatro secciones. Hernández et al. (2016) afirmaron que es la conformación total de miembros de un grupo que poseen propiedades similares y se puede distinguir de otros que no forman parte de dicho grupo.

3.3.2 Muestra: la muestra es una pequeña parte de la población con iguales peculiaridades a la que se le administró el instrumento (Sánchez, 2018). Se determinó una muestra de 20 usuarios para este estudio.

3.3.3 Muestreo: Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerada como aquella la cual el autor toma de acuerdo a los intereses del estudio (Fuentes, 2020).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Uno de los instrumentos fue la encuesta. Se toma como referencia a Sánchez et al. (2018) que no dice que es un instrumento con la finalidad de recoger datos obteniendo información real de la muestra. Se utilizaron dos instrumentos de medición: una encuesta de 20 ítems para la primera variable y para la segunda con 22 ítems.

Validez: Hernández et al. (2018) mencionan que es el grado en que se mide lo que se desea medir. Por lo cual los instrumentos serán validados por jueces expertos.

Tabla 1

Expertos para validación de Instrumentos

DNI	Jueces expertos
40831863	Mory Chiparra William Eduardo
09976868	Mariel Jenny Tejada Tantalean
06922017	Rosa Elba Alcocer Torres

Nota: Elaboración propia. Belleza (2023)

Confiabilidad: Establece la estabilidad del instrumento para mediciones repetidas. Se realizó una prueba piloto con 20 usuarios de la institución de inicial. Se aplicó el alfa de Cronbach ya que la escala es politómica obteniéndose 0.931 y 0.959.

Tabla 2

Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Calidad educativa	20	20	0.931
Satisfacción del usuario	20	22	0.959

Nota: Elaboración propia. Belleza (2023) 3.5 Procedimiento:

El primer paso de la investigación fue el de identificar y definir la problemática que surge en los usuarios de la Institución de Inicial con respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la calidad educativa. Así mismo, se hizo un análisis e indagación profunda del marco teórico que se plasmó en el presente

estudio y al identificar la metodología se procedió a la construcción de los reactivos.

3.6 Método de análisis de datos: el análisis de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 26 y los datos se vaciaron en el sistema para la estadística respectiva y así se conoció el grado de relación. De igual forma, se ejecutó una prueba piloto al cual se le aplicó el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach. Se confirmó la correlación de las variables y sus dimensiones mediante la prueba de Rho Spearman, comprobándose las hipótesis y cotejando sus resultados con los objetivos presentados en la investigación.

Tabla 3

Correlación de Rho de Spearman

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

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

Cuya fórmula es:

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

Donde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

S^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

St^2 = Desviación estándar de los puntajes generales al cuadrado, que al representar, proporcionó la categoría de confiabilidad obtenida, en una escala de 0 al 1, cuyo resultado más cercano a 1 esté, la confiabilidad del instrumento será confiable. Contraste de hipótesis utilizando Rho de Spearman se da cuando la distribución de datos no se distribuye normalmente y se consideran dos pruebas cuantitativas de tipo orden de rango. Si los datos se distribuyen normalmente, la hipótesis se prueba mediante la R de Pearson, considerando el tipo de prueba cuantitativa de segundo orden.

3.7 Aspectos éticos: Esta investigación posee todas las normas de ética ya que la teoría investigada posee la referencia anulando todo proceso de copia y plagio. De igual modo, la redacción posee las reglas y normas APA. Además, existen normas y estándares APA para la escritura. Finalmente, se utilizó el programa turnitin que procesó la investigación para determinar la semejanza, a la par lo verificaron los expertos y se le otorgó la autoridad y los derechos de autor de autoría.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 4

Niveles de percepción de las variables Calidad educativa y satisfacción del usuario.

Recuento		Satisfacción de los usuarios			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Calidad Educativa	Bajo	0.99	0	0	1
	Regular	0.99	4.95	0.99	8
	Alto	0	1.98	90.1	92
Total		2	6	93	101

Nota: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26.

Figura 1:

Niveles de Calidad educativa y satisfacción del usuario

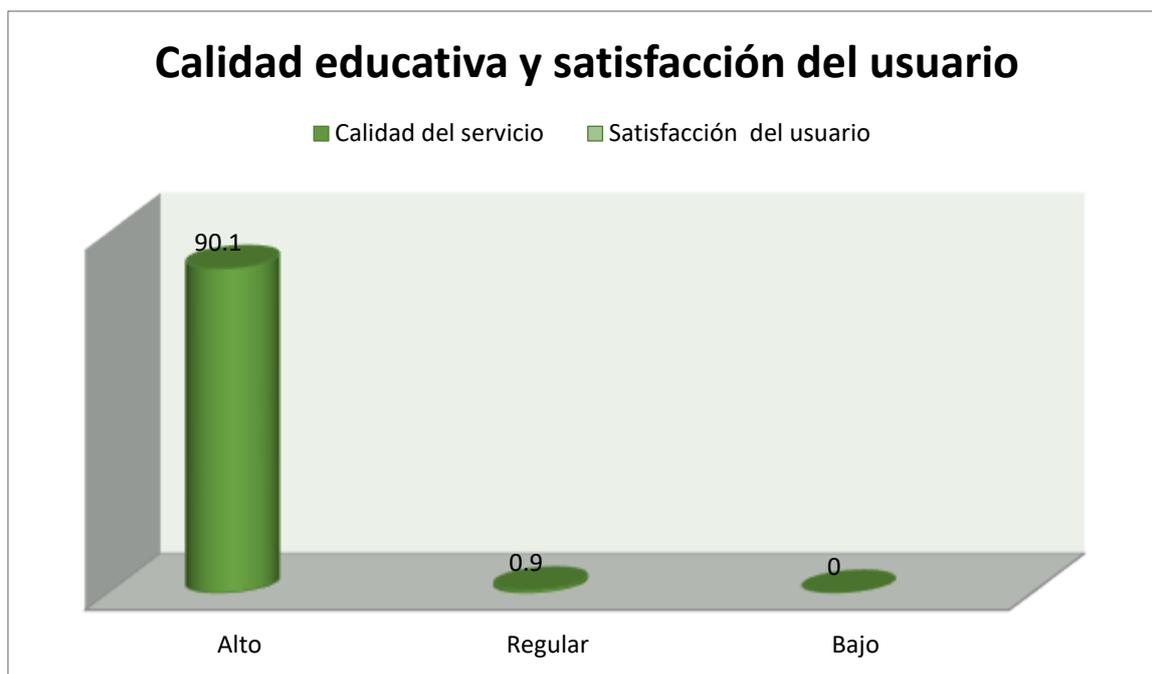


Figura 1: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26

En la figura 3, se aprecia que la calidad educativa y la satisfacción del usuario, según la percepción de los encuestados, el 90.1% de la muestra lo ubican en el nivel alto y el 0.90%; lo ubican como regular, mientras que la opción

bajo no tuvo ninguna apreciación, lo que sugiere que, si la calidad educativa es alta, la satisfacción del usuario también es alta.

Tabla 5

Relación frecuencial y porcentual de la Calidad Educativa y sus dimensiones

	Calidad Educativa		Equidad		Relevancia		Pertinencia		Eficacia		Eficiencia	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	1	1.0	1	1.0	4	4.0	5	5.0	2	2.0	2	2.0
Regular	8	7.9	44	43.6	24	23.8	25	24.8	5	5.0	7	6.9
Alto	92	91.1	56	55.4	73	71.3	71	70.3	94	93.1	92	91.1
Total	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100

Nota: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26

Figura 2

Niveles de calidad educativa y sus dimensiones

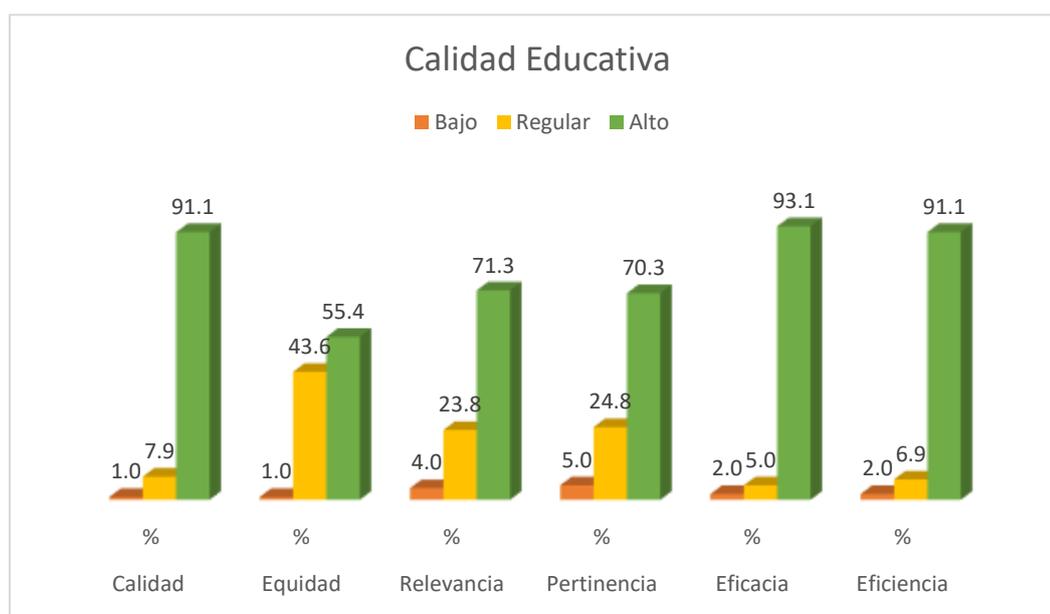


Figura 2. Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26

El resultado de los datos obtenidos respecto a calidad educativa de la figura 2, se tiene que el nivel alto es de 91.1%, seguido de 7.9% regular y 1% bajo. No obstante, en las dimensiones equidad el 55 % de los consultados la consideran como alta, lo que merece singular atención, ya que la educación debe ser impartida en igualdad de condiciones a todos los estudiantes independientemente de su condición social, raza, etnia, etcétera, por lo cual debe trabajarse en función de ello para mantener estándares de calidad, mientras que

un 43.6 % la consideran como regular y un 1% como bajo. Mientras que las dimensiones relevancia y pertinencia tienen datos similares: 71,3 % y 70,3% respectivamente en alto, 23,8% y 24,8% como regular y 4% y 5% respectivamente en bajo, lo cual indica que la institución debe seguir profundizando en aspectos tan importantes como el compromiso que tienen de ofrecer educación significativa para los futuros ciudadanos del país. De la misma manera, en las dimensiones eficacia y eficiencia los datos indican que el 93.1% y 91.1% los usuarios lo consideran como alto, un 5% y 6,9% refieren que regular y solo un 2% en ambas dimensiones lo asumen como bajo.

Tabla 6

Relación frecuencial y porcentual de la Satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

	Satisfacción		Rendimiento percibido		Expectativas		Nivel de satisfacción	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	2	2.0	2	2.0	2	2.0	2	2.0
Regular	6	5.9	9	8.9	13	12.9	8	7.9
Alto	93	92.1	90	89.1	86	85.1	91	90.1
Total	101	100.0	101	100.0	101	100.0	101	100.0

Nota: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26

Figura 3

Relación porcentual del nivel de la Satisfacción y sus dimensiones



Figura 3: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26.

En la figura 3, los resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios indican una percepción alta con 92,1%, un 5,9% lo consideran como

regular y sólo un 2% lo admiten como bajo, mientras que, en todas las dimensiones el rendimiento es percibido como alto en un 89.1%; expectativas 85.1%; nivel de satisfacción 90.1%, mientras que en el nivel regular los datos fueron 8,9; 12,9 y 7,9% respectivamente en dichas dimensiones en cuanto al nivel bajo, cada una de las dimensiones solo obtuvo un 2%, lo que permite asumir que los usuarios perciben como satisfactorio el servicio brindado por la institución objeto de este estudio.

Resultados correlacionales

Prueba de Hipótesis general

H0: La calidad educativa no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Ha: La calidad educativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Tabla 7

Correlación de Calidad educativa y satisfacción del usuario

	Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	Satisfacción
Rho de Spearman			,712**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Nota: Datos obtenidos del tratamiento estadístico del cuestionario con SPSS 26.

Como puede observarse en la tabla 7, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula debido a que el coeficiente de correlación, calculado por Rho de Spearman, es 0.712 y $p=0.000 < 0.05$. Evidenciándose una correlación alta significativa entre la calidad educativa y la satisfacción del usuario, se asume que, a mejor calidad educativa mayor satisfacción.

Hipótesis específica 1

H0: La calidad educativa no se relaciona de manera significativa con el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Ha: La calidad educativa se relaciona de manera significativa con el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Tabla 8

Correlación para hipótesis específica 1

		RENDIM PERCIBIDO	
Rho de Spearman	Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Los resultados de la tabla 8 indican que el valor de correlación es alto, de ,709 y la sig. ,000 (< 0.05) por tanto se rechaza la H0, y se acepta la Ha, por ello se afirma que a mejor calidad educativa, mayor rendimiento percibido.

Hipótesis específica 2

H0: La calidad educativa no se relaciona de manera significativa con la expectativa en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Ha: La calidad educativa se relaciona de manera significativa con la expectativa en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023.

Tabla 9

Correlación para hipótesis específica 2

		EXPECTATIVAS	
Rho de Spearman	Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Los resultados de la tabla 9 indican que el valor de correlación es moderado ($,599$) y la sig. $,000$ (< 0.05) que permite rechazar la H_0 y se acepta la H_a , se asume que a mejor calidad educativa mejor expectativas.

Hipótesis específica 3

H_0 : La calidad educativa no se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023.

H_a : La calidad educativa se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023.

Tabla 10

Correlación para hipótesis específica 3

		NIVEL SATISFACCION	
Rho de Spearman	Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	$,643^{**}$
		Sig. (bilateral)	$,000$
		N	101

Los resultados de la tabla 10, de prueba de hipótesis indican que el valor de correlación es moderado ($,643$) y la sig. $,000$ (< 0.05) que permite rechazar la H_0 , y aceptar H_a , aseverando que, a mejor calidad educativa mejor nivel de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Con base en los resultados que se obtuvieron se determinó una correlación entre la calidad de la educación de las instituciones educativas públicas y la satisfacción de los usuarios del nivel inicial en el año 2023, ambas variables se midieron mediante el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach en el cuestionario, y dio como resultado una alta confiabilidad. Según los resultados el valor de correlación entre las variables de estudio es alto ,712 y la sig. ,000 (< 0.05) afirmando que a mejor calidad educativa mayor satisfacción. Los resultados se asemejan en mayor grado con la investigación de Castillo (2019) cuyos resultados evidenciaron que el 55% de los usuarios están muy satisfecho y el 61% están totalmente de acuerdo con la calidad educativa ya que el rho de Spearman = 0,71 con p valor = 0,015, por lo cual se concluye que se debe seguir estableciendo vínculos de satisfacción entre los clientes y solamente se logrará si la calidad educativa es la adecuada y de alto nivel.

De igual modo, Castañeda (2021) determinó en sus resultados Rho=0,559; p=0,000 alcanzando directa significancia entre las variables, por lo cual, si existe alta relación significativa. Resultados que se asemejan con los de Cruzado (2021), cuyos resultados demuestran que, la correlación fue de 0,847 con nivel de significancia 0,000. Lo cual permite asumir que, si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio por lo cual se debe establecer estándares elevados de calidad que demuestren que los usuarios tanto estudiantes como padres de familia se sientan satisfechos y orgullosos con el nivel de calidad educativa que se brinda en las instituciones.

Por ello, Makki et al. (2023) menciona que la calidad educativa puede conceptualizarse como el conjunto de servicios ofrecidos, tales como recursos disponibles, capacidad institucional, ubicación, niveles académicos y disciplinas científicas que se brindan al público, en este caso, los estudiantes. Cabe destacar que cada institución, ya sea pública o privada, posee sus propios objetivos y atributos distintivos que la caracterizan. Al respecto, Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que la satisfacción del usuario es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener

de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución. El presente estudio se corrobora con el trabajo de Surdez et al. (2018) aseveraron que la satisfacción del cliente o del usuario es el bienestar, comodidad y confort de los educandos al sentir cubiertas sus expectativas académicas.

Con respecto al objetivo específico 1, los resultados resaltan que el valor de correlación es alto ,709 y la sig. ,000 (< 0.05), por ello a mejor calidad educativa, mayor rendimiento percibido. Asimismo, Morales (2022) manifiesta que los resultados demuestran r de Pearson = 0,386 siendo positiva baja y a la vez resaltaron con el 81,25% en la reputación de la I.E. y su infraestructura dándose un buen rendimiento percibido por los usuarios. Por lo cual se debe continuar con los elementos positivos y seguir realzando las fortalezas que posee. A través de lo señalado Kotler y Armstrong (2017) manifiestan que el rendimiento percibido es el desempeño en cuanto a la entrega de valor al cliente cuando adquiere un bien o servicio, es decir, es el resultado que se adquiere desde la visión del cliente ya que percibe la calidad del servicio o producto que adquirió. En otras palabras, resalta el resultado del valor recibido por adquirir un bien y contrato de un servicio. De igual manera, Orihuela (2014) menciona que la empresa u organización notará de manera evidente el rendimiento o resultado del servicio cuando los consumidores lo adquieran de manera continua o permanente ya que lo identifica como una marca que posee mayor valor y calidad.

Con respecto al objetivo específico 2, los resultados indican que el valor de correlación es moderado (,599) y la sig. ,000 (< 0.05), por ello a mejor calidad educativa mejor expectativas. Es por ello que Paz et al. (2017) tuvo como resultados que existen bajas expectativas por parte del usuario ya que observan que los gestores están más pendientes del lado administrativo, dejando de lado la praxis y reflexión pedagógica, la formación ciudadana, el currículo. En suma, se necesita replantear la visión de calidad en la educación trasladándolo a la práctica pedagógica. A esto se suma Kotler y Armstrong (2017) cuando lo definen que es cuando los clientes esperan conseguir o adquirir un bien o un servicio de algo

anhelado, es decir, los clientes desean que la organización cumpla eficazmente cuando contratan un servicio. De igual modo, Hernández y Lazo (2015) aseveraron que las expectativas crecen y mejoran cuando los productos o el servicio brindado es de alta calidad y cubre sus necesidades visualizándose más allá de lo que esperaban en un principio.

Con respecto al objetivo específico 3, los resultados de prueba de hipótesis indican que el valor de correlación es moderado ($.643$) y la sig. $.000$ (< 0.05), por ello a mejor calidad educativa mejor nivel de satisfacción. De igual modo, Contreras (2019) en su estudio menciona que en los resultados se visualiza un aumento en el nivel de satisfacción del cliente interno con 26%, de las colaboraciones interdepartamentales con 78%, la satisfacción del cliente externo con 14%. En conclusión, existe un crecimiento y evolución en la satisfacción de los usuarios que ayudará a establecer lineamientos que ayuden a vivificar positivamente la calidad educativa por medio de la satisfacción. Los resultados de Ramírez y Tesén (2022), concluye que las escuelas deben generar espacios de interacción constante y permanente brindando un servicio educativo para la mejora integral del estudiante. Similar resultado se obtuvo en Huayllani (2018) correlación moderada entre las variables gestión institucional y calidad educativa ($p= 0,000$, $r=0,49$), por lo cual se debe velar por estándares de buena planificación y organización en la gestión institucional con el fin de brindar a los estudiantes un alto estándar de calidad educativa, y al mismo tiempo, los usuarios puedan estar satisfechos con los servicios educativos que se brindan.

Mientras que, los resultados que obtuvieron Montero y Canton (2020), al medir la satisfacción de usuarios de escuelas privadas y la capacitación para el trabajo indican un valor de $0,98$, lo que muestra una alta correlación entre las variables, es decir a mayor capacitación para el trabajo mayor será la satisfacción del usuario por dichas instituciones. No obstante, Sarmiento y Vinuesa (2019) mostraron la calidad de servicio educativo de (192.6 , $p<0.0001$) y comodidad (135.05 , $p<0.0001$) demostrando que en cuanto a las dimensiones seguridad y empatía están en un bajo nivel de satisfacción en los usuarios. En conclusión, se debe mantener el nivel de satisfacción positiva en los usuarios por medio de alta calidad educativa. Es así que Kotler y Armstrong (2017) aseveran

que los niveles de satisfacción es la manera de medir el grado de complacencia en la compra y adquisición del cliente hacia una organización o institución, es decir, cuando se realiza la compra o adquisición de cualquier servicio, los clientes tienden a distinguir o diferenciar alguna insatisfacción cuando no supera sus expectativas esperadas sobre el producto o también puede sentir complacencia cuando este sobrepasa sus expectativas. Así mismo, Sasongko et al. (2023) mencionan que es importante que las instituciones educativas cumplan con los estándares de calidad que ofrecen en sus servicios ya que de esa manera podrán sus usuarios estar satisfechos con el servicio que reciben marcando así una línea de lealtad hacia la organización y no habrá competencia externa que aniquile esos niveles de satisfacción afirmando así su nivel de lealtad a la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación estadística alta significativa entre la calidad educativa y la satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo. Esto es, permite asumir que, mientras exista mejor calidad educativa, mayor satisfacción de los usuarios.

Segunda: Existe relación estadística significativa alta entre la calidad educativa y la dimensión rendimiento percibido. Por ello, mientras exista mejor calidad educativa, mayor rendimiento percibido de los usuarios.

Tercera: Existe relación estadística significativa moderada entre la calidad educativa y la dimensión expectativas del usuario, por tanto, mientras exista mejor calidad educativa, mejor expectativas de los usuarios.

Cuarta: Existe relación estadística significativa moderada entre la calidad educativa y la dimensión nivel de satisfacción de los usuarios. Esto es, que, mientras exista mejor calidad educativa, mejor nivel de satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar la calidad educativa de acuerdo a los estándares de enseñanza propuestos por el SINEACE en las instituciones educativas para incrementar la satisfacción del usuario y elevar la calidad educativa del servicio prestado.

Segunda: Ejecutar jornada de capacitación en su planificación anual sobre metodologías didácticas de enseñanza-aprendizaje, talleres sobre relaciones humanas para mejorar la comunicación entre padres, docentes y estudiantes, para mejorar la calidad educativa que ofrecen y elevar el rendimiento percibido por los usuarios.

Tercera: Incorporar en las sesiones de clases, los diversos softwares educativos en cada área curricular para que la enseñanza sea lúdico e innovador y asimismo el aprendizaje sea motivador, de impacto y significativo dándose así la mejora en las expectativas de los usuarios y calidad del servicio educativo.

Cuarta: Realizar monitoreo y acompañamiento pedagógico a los docentes y estudiantes a fin de fortalecer el desempeño de ambos; de igual modo, ejecutar reuniones periódicas virtuales con los padres de familia y así establecer vínculos de comunicación y apoyo con sus hijos brindándose así un soporte integral para elevar la satisfacción de los usuarios y la calidad educativa.

REFERENCIAS

- Alauddin, Y y Yamada, S. (2020). *Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services*.
file:///C:/Users/User/Downloads/OverviewofDemingCriteriaforTotalQualityManagementConceptualFrameworkDesigninEducationServices.pdf
- Campos, B. y Andrade, B. (2023). Impacts of the Fundeb on the quality of public basic education: an analysis for the municipalities of the state of Rio de Janeiro. *Revista de Administracao Pública. Tomo 43 (2)*
<https://www.proquest.com/docview/1643151213/fulltextPDF/423C0FAA9CF84254PQ/1?accountid=37408>
- Castañeda, J. (2021). *Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de Independencia, año 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada César Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58280/Casta%
%c3%b1eda_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58280/Casta%c3%b1eda_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, E. (2019). *Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa “Internacional Elim” – Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3033/TM%20
CE-Ev%204408%20C1%20-%20Castillo%20Galindo%20Esther%20Luisa.y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3033/TM%20CE-Ev%204408%20C1%20-%20Castillo%20Galindo%20Esther%20Luisa.y)
- Cervantes, M.; Castillo, A.; Peña, A. y Cruz, J. (2019). Quality of higher education institutions and graduate satisfaction at the Autonomous University of Tamaulipas. *Espiraes revistas multidisciplinaria de investigación científica*, vol. 4, núm. 32, 2020 Grupo Compás, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/journal/5732/573261514004/573261514004.pdf>
- Cruzado, O. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada César Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado
o_MON-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55431/Cruzado_MON-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Contreras, J. (2019). *Medición de la Satisfacción del cliente interno como estrategia para la mejora en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Universidad de la Costa*. (Tesis de maestría). Universidad de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9034/Medici%c3%b3n-de-la-satisfacci%c3%b3n-del-cliente-interno-como-estrategia-para-la-mejora-en-la-calidad-del-servicio-en-la-Biblioteca-de-la-Universidad-de-la-Costa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Dewi, L. (2020). Customer loyalty, through customer satisfaction in customers PT. XYZ. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(1), 189-200. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1666>
- García, O., Vallejo, B., Y Mora, C. (2015). La calidad desde el diseño: principios y oportunidades para la industria farmacéutica. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 68-78. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043008.pdf>
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2021). Important drivers for customer satisfaction - from product focus to image and service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(5-6), 501–510. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=57854ed8-7af3-4f5e-9956-5559e8a994b9%40redis>
- Hernández, Y. y Lazo, G. (2015). Tool to measure the level of the clients' satisfaction in ETECSA Pinar del Río. *Centro de Información y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río* Vol. 17, No.3 julio-septiembre, 2015. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637867039005>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1815/TM%20CE-Ge%203601%20H1%20-%20Huayllani%20Chino.pdf?sequence=1&is>

Kammur, A. (2017). The quality of educational services and its effect on students satisfaction an empirical study on students of Alrifaaq Private University In Libya G.J.C.M.P.,Vol.6(1):1-10 <https://www.longdom.org/articles-pdfs/the-quality-of-educational-services-and-its-effect-on-students-satisfaction-an-empirical-study-on-students-of-alrifaaq-pr.pdf>

Kosenchuk, O., Kokhan, M., Ninyuk, I., Kudyn, S., Bordiug, N., & Razina, T. (2022). Integrated culture of education quality management in heis for enhanced economic growth. *International Journal for Quality Research*, 16(4), 1027-1282. <https://doaj.org/article/b5b7712773a547e0bfc00cdb8a0088aa>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Principios de marketing*. Madrid: Pearson Hispano América. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Latif, F., Latif, I., Farooq S., & Ullah, M. (2019). In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 768–791. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=76350a6a-cbef-4262-8c4e-487f5654b23d%40redis>

Liang, P. (2023). Teaching quality management of physical education specialty in China and Ukraine. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* Vol. 12, No. 2, June 2023, pp. 1051-1058. <file:///C:/Users/User/Downloads/24090-54351-1-PB.pdf>

Lugo, M. e Ithurburu, V. (2019). Políticas digitales en América Latina. Tecnologías para fortalecer la educación de calidad. *Revista Iberoamericana de Educación* [(2019), vol. 79 núm. 1, pp. 11-31] - OEI/CAEU. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3398/4019>

Makki, A., Alqahtani, Y., Abdulaal, S., & Madbouly, I. (2023). A Novel Strategic

Approach to Evaluating Higher Education Quality Standards in University Colleges Using Multi-Criteria Decision-Making. *Education Sciences*, 13(6), 577. <https://www.mdpi.com/2227-7102/13/6/577>

Medina, R. (2016). Calidad educativa de uso frecuente. *Revista La Escuela en Acción* (4-37).
file:///C:/Users/Alumno/Downloads/DialnetLaGestionDeCalidad

MINEDU (2022). *Guía para la gestión escolar en instituciones educativas y programas educativos de educación básica*. Lima, Perú.
https://www.ugel01.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/Gu%C3%ADa-para-la-gesti%C3%B3n-escolar-en-II.EE_.-y-programas-educativos-de-educaci%C3%B3n-b%C3%A1sica-19-05-2022.pdf

Montero, J. y Canton, R. (2020). Validation of an instrument to measure user satisfaction in private sector education institutions: city of Xalapa - Enríquez (Mexico). *Revista Innovaciones Educativas*. vol.22 n.32 San José / Jun. 2020
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000100122

Mokhtar, S., & Sjahruddin, H. (2019). An examination of the relationships between customer relationship management quality, service quality, customer satisfaction and customer loyalty: The case of five star hotels. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(2), 528–540.
<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/5421>

Morales, L. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104100/Morales_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morillo, M. y Morillo, M. C. (2016). User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation, Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Ordoñez, J., Méndez, J. y Montané, A. (2021). Academic motivation and satisfaction among students of education: an international perspective. *Educación XX1*; Madrid Tomo 24, N.º 1, (2021): 4568. <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/26491/22156>
- Organización de los Estados Iberoamericanos - OEI (2023). *Informe retorno escolar postpandemia en Iberoamérica: Avances, reflexiones y recomendaciones*. <https://oei.int/oficinas/secretaria-general/publicaciones/informe-retorno-escolar-postpandemia-en-iberoamerica-avances-reflexiones-y-recomendaciones>
- Orihuela, J. (2014). *Posicionamiento de la empresa en el mercado*. <https://murciaeconomia.com/art/24640/posicionamiento-de-la-empresa-en-el-mercado>
- Palacio, S. y Rondón, C. (2018). Relational marketing for internationalization in higher education institutions. *Revista Educación*. Vol. 39 (Nº 23) Año 2018. Pág. 6 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n23/a18v39n23p06.pdf>
- Paramboor, J., Musah, M. B., Aldaba, A. M., Solih, M. & Tunku Ahmad, T.B. (2023). Teaching quality as students' course experience determinant: evidence from malaysian higher education institutions. *Malaysian on line journal of educational management*. April 2023, volume 11, issue 2, 71-87e-issn no: 2289 – 4489. <https://mojem.um.edu.my/index.php/MOJEM/article/view/43064/15592>
- Paz, L., Avendaño, W. y Parada, A. (2017). Study of educational quality factors in different educational institutions in the municipality of Cucuta. *Revista Investigación y desarrollo*. vol.24 no.2 Barranquilla Jul./Dec. 2017 http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612016000200006

- Pereira, E., Guimarães, F. y Raimundo, J. (2016). Improvement Opportunities: Quality Service in Public Schools. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(2), 31-51. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.2.002>
<https://revistas.uam.es/reice/article/download/6902/7715/15507>
- Pérez, R.; Martínez, R.; Noda, M. y De Miguel, M. (2015). The client's satisfaction, influences in the loyalty. Analysis of the destination Holguín. *Revista trimestral*, Vol. 21, No.3, julio–septiembre, 2015. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051007.pdf>
- Ramírez, J. y Tesèn, J. (2022). Interpersonal relationships and educational quality. *Tecno Humanismo. Revista Científica*. Marzo 2022 Volumen 2 / No. 3 ISSN: 2710-2394 pp. 17-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8356012>
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Toluca: Estado de México. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Sadiartha, A.A.N.G. y Suartina, I.W. (2020). The role of the influence of satisfaction measurement through CRM (Customer Relationship Marketing) towards consumer confidence in Elite Sang Tunas Kid Courses Denpasar. *IROCAMM: International Review of Communication and Marketing Mix*, 3 (1), 23-29.
- Sasongko, B., Widodo, S., Sukardi, I., Surawati, N. y Puspita, D. (2023). Alumni perspective on academic quality service in mechanical engineering education. Research article. march 09 2023. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85151299029&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=371a8f9f4e1921b09dba346ce244be96&sot=b&sdt=b&s=TITL E%28quality+education%29&sl=14&sessionSearchId=371a8f9f4e1921b09dba346ce244be96>

- Sanfo, J. y Malgoubri, I. (2023). Teaching quality and student learning achievements in Ethiopian primary education: How effective is instructional quality in closing socioeconomic learning achievement inequalities? *International Journal of Educational Development*. Volume 99. May 2023. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0738059323000366?token=88B37BF5DA76F32476ECDC1AE2F288FB3402A7EA3812D90343A798755C5D65BE9D66EC12F26DD8727599659A500DF571&originRegion=us-east-1&originCreation=20230521233127>
- Sarmiento, D. y Vinuesa, J. (2020). Student perception of the quality of the University Service: Case of an Ecuadorian University. *Revista Científica del Amazonas*. Volumen, Número 5, enero -junio 2020. <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad en nuestras escuelas*. México. Proyecto Fonide. <https://info-basica.seslp.gob.mx/wp-content/uploads/2022/01/4-HACIA-UNA-MEJOR-CALIDAD-DE-NUESTRAS-ESCUELAS-SILVIASCHMELKES.pdf>
- SINEACE (2021). *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Lima, Perú. <https://www.gob.pe/institucion/sineace/institucional>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2023). Estudio de Estimación de la Demanda de Certificación de Competencias de los Agentes Educativos de la Educación Básica y Técnico-Productiva del Sector Educación. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/20.500.12982/7226>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. *Revista Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000100009
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Models for assessing the quality of service: characterization and analysis. *Compendium*, vol. 18, núm. 35, julio-

- diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Unesco (2007). *Educación de calidad para todos: Un asunto de Derechos Humanos*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150272>
- Unesco (2013). Teaching and learning: achieving quality for all; EFA global monitoring report, 2013-2014. *EFA Global Monitoring Report*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225660>
- Unesco (2021). *Misión: Recuperar la educación en 2021*. <https://es.unesco.org/news/mision-recuperar-educacion-2021>
- Unesco (2021). *Posicionamiento de la UNESCO en México sobre el regreso a clases presenciales. Sector Educación*. México. https://es.unesco.org/sites/default/files/01092021posicionamiento_unesco_regreso_a_clases.pdf
- Velarde, C.; Gutiérrez, D.; De la Cruz, A. y Apaza, E. (2017). *Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Lima, Perú. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272/1615
- Wang, P. (2022). Construction of a Prediction Model for Distance Education Quality Assessment Based on Convolutional Neural Network. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022(1), 1-10. <https://www.hindawi.com/journals/cin/2022/8937314/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable: Calidad educativa

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
UNESCO (2007) asevera que la calidad educativa es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad a través de sus valores y actitudes.	• Equidad	- El liderazgo promueve la inclusión social.	1	Nunca (1) Pocas veces (2) Rara vez (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Alto [74 - 100] Regular [47 - 73] Bajo [20- 46]
		- La educación asegura la no discriminación.	2		
		- La escuela comprometida con la convivencia	3		
		- La escuela "inclusiva" acoge a todos.	4		
	• Relevancia	- La escuela promueve aprendizajes de competencias necesarias.	5		
		- La escuela crea condiciones para una escuela democrática.	6		
		- Promueve competencias básicas.	7		
	• Pertinencia	- Forma la ciudadanía y cultura de paz.	8		
		- Contribuye construir su proyecto de vida.	9		
		- Ajusta la educación a las necesidades de los estudiantes.	10		
	• Eficacia	- Orienta las estrategias de enseñanza.	11		
		- El liderazgo pedagógico se orienta pedagogía de la diversidad.	12		
		- Se preocupa por la eficacia y el aprendizaje.	13		
	• Eficiencia	- La educación promueve un derecho integral.	14		
		- Demanda cambios profundos en la escuela.	15		
		- Promueve una educación para todos	16		
		- Se preocupa por la eficiencia	17		
		- Producir los máximos resultados con mínimo tiempo, recursos y energía.	18		
	- La educación contempla capacidad para lograr propósitos.	19			
	- Promueve logros según los mapas de progreso.	20			

Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.	Rendimiento percibido	-Perspectiva del cliente	1-2-3	Nunca (1) Pocas veces (2) Rara vez (3)	Alto [82 - 110]
		-Resultados obtenidos al adquirir un servicio	4-5-6		
		Influencia de opiniones y comentarios	7-8-9		
	Expectativas	-Situación anímica emocional del cliente	10-11-12	Casi siempre (4)	Regular [52 - 81]
		-Experiencias anteriores	13-14-15-16	siempre (5)	
	Niveles de satisfacción	-Insatisfacción	17-18		
		-Satisfacción	19-20		
		-Complacencia	21-22		

Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos

Instrumento	Cuestionario para medir la Calidad educativa
Autor	Mónica Lía Huamán Altamirano, 2015
Adaptado	Lourdes Trinidad Belleza Zamora
Población	Usuarios de la I.E. Inicial de Carabayllo
Número de Ítems	Total 20 ítems
Año	2023
Aplicación	Presencial
Duración	60 minutos

Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos

Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autor	Kotler y Armstrong, 2017
Adaptado	Lourdes Trinidad Belleza Zamora
Población	Usuarios de la I.E. Inicial de Carabayllo
Número de Ítems	Total 22 ítems
Año	2023
Aplicación	Presencial
Duración	60 minutos

Anexo 2: Cuestionario de Calidad educativa

(Autor: Mónica Lía Huamán Altamirano, 2015)

Indicación: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y marque con un aspa (X) según su apreciación, sólo una alternativa por proposición. Su respuesta permitirá determinar la Calidad Educativa

Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Rara vez (3)	Pocas veces (2)	Nunca (1)
Calidad Educativa					
DIMENSIÓN: EQUIDAD					
1. El liderazgo pedagógico promueve la inclusión social en la institución de educación inicial					
2. La educación impartida en el nivel inicial asegura el derecho a no ser discriminado ni socialmente excluido.					
3. La institución de educación inicial está comprometida con la convivencia democrática.					
4. La institución de nivel inicial es inclusiva porque brinda las mismas oportunidades a todos sus estudiantes.					
DIMENSIÓN: RELEVANCIA					
5. La institución de educación inicial promueve aprendizajes para desarrollar proyectos de vida que permiten integrarse a las actividades sociales, productivas y culturales del país.					
6. La institución de educación inicial desarrolla la pedagogía del entendimiento y la concertación, no de la confrontación para fortalecer la democracia.					
7. La institución de educación inicial ejecuta actividades que inician a los niños en las competencias de lectura, escritura y operaciones básicas.					
8. Proporciona la institución de educación inicial formación a los niños para contribuir con una cultura de paz y de transformación social.					
DIMENSIÓN: PERTINENCIA					
9. La institución de educación inicial contribuye a que todas los estudiantes, independientemente de su nivel social, cultural y económico, construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.					
10. La institución del nivel inicial ajusta la educación a las necesidades de los estudiantes					
11. La dirección de la institución de educación inicial orienta las estrategias de enseñanza-aprendizaje a la comprensión de las diferencias y el conocimiento de distintas culturas y creencias					
12. El liderazgo pedagógico de la institución del nivel inicial se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático					
DIMENSIÓN: EFICACIA					
13. La institución de educación inicial se preocupa por la eficacia al desarrollar actividades que consolidan los conocimientos básicos de los niños.					
14. La educación ofrecida en la institución del nivel inicial promueve el desarrollo integral del niño.					
15. La educación que se promueve en la institución del nivel inicial está dirigida a lograr que todos los alumnos avancen en su trayectoria en el tiempo requerido.					

16. La institución del nivel inicial promueve una educación para todos a través de la pedagogía de éxito.					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
17. La institución del nivel inicial se preocupa por la eficiencia y el aprendizaje de la cultura de convivencia, la paz y derechos humanos.					
18. La educación que se promueve en la institución inicial tiene la capacidad de producir los máximos resultados con el mínimo tiempo, recursos y energía.					
19. La educación ofrecida en el nivel inicial contempla la capacidad para lograr los propósitos, cumpliendo sus objetivos y metas.					
20. La educación impartida en la institución inicial promueve logros de acuerdo a los mapas de progreso.					

Cuestionario de Satisfacción del cliente

(Autor: Kotler y Armstrong, 2017)

Indicación: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y marque con un aspa (X) según su apreciación, sólo una alternativa por proposición. Su respuesta permitirá determinar el Nivel de satisfacción de los usuarios

Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Rara vez (3)	Pocas veces (2)	Nunca (1)
Satisfacción de los usuarios					
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO					
1. Siente que la institución educativa de inicial se identifica con usted					
2. Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la institución educativa de inicial					
3. Está satisfecho por la percepción de trato que recibe del personal docente y no docente de la institución del nivel inicial.					
4. Se siente conforme con los resultados obtenidos en el desempeño del personal docente y no docente de la institución del nivel inicial.					
5. Se siente contento con los resultados obtenidos por medio de la efectividad de la institución educativa de inicial.					
6. Los canales de atención de la institución del nivel inicial se realizan en horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
7. Influyen las opiniones y comentarios de otras personas sobre los servicios de la institución educativa de inicial.					
8. Se siente tranquilo cuando es atendido con prontitud por la institución del nivel inicial.					
9. Se siente satisfecho cuando han resuelto un problema con rapidez en la institución del nivel inicial.					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
10. La institución educativa de inicial brinda experiencias gratas a los clientes que visitan o requieren algún servicio.					
11. El servicio al cliente ofrecido por la institución del nivel inicial es satisfactorio.					
12 Por medio de la página web de la institución educativa de inicial puede realizar varios tipos de trámites virtuales.					
13. La atención recibida usted por la institución del nivel inicial es la esperada.					
14. Los servicios ofrecidos por la institución educativa de inicial facilita experiencias significativas.					
15. La institución educativa de inicial cumple cabalmente con el servicio prometido.					
16. La institución educativa de inicial cumple con los ofrecimientos de beneficios, ventajas y atributos que brindan en su servicio o productos.					
DIMENSIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN					

17. Se siente satisfecho al recibir un buen trato por parte del personal docente y no docente de la institución del nivel de inicial.					
18. Le satisfacen los horarios de atención al público ofrecidos por la institución del nivel de inicial.					
19. Se siente insatisfecho con la plataforma online de la institución educativa de inicial para realizar las operaciones virtuales.					
20. El usuario de la institución del nivel de inicial recibe por parte del personal atención individualizada, orientándolo en sus inquietudes y consultas.					
21. Disfruta y siente complacencia de la variedad de servicios educativos que ofrece la institución del nivel de inicial.					
22. Recibe solución inmediata a un problema en el tiempo indicado por parte de la institución del nivel de inicial.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	William Eduardo Mory Chiparra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación Educativa		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Likert para medir las variables: Calidad educativa y satisfacción del usuario
Autora de adaptación:	Lourdes Trinidad Belleza Zamora
Procedencia:	Mónica Lía Huamán Altamirano, 2015, (Calidad educativa) Kotler y Armstrong, 2017, (Satisfacción del usuario)
Administración:	Presencial/virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo,
Significación:	La escala está compuesta por dos variables la variable 1, calidad educativa, compuesta por cinco dimensiones: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia con 4 ítems cada dimensión. Mientras que para la variable 2, satisfacción del usuario, consta de 3 dimensiones: Rendimiento percibido con 9 ítems; expectativas= 7 ítems y niveles de satisfacción 6 ítems para un total de 42 ítems con lo cual se determinará el nivel de relación entre dichas variables.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Equidad - Relevancia - Pertinencia - Eficacia - Eficiencia 	UNESCO (2007) asevera que la calidad educativa es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad a través de sus valores y actitudes.
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento percibido - Expectativas - Niveles de satisfacción 	Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir calidad educativa y satisfacción del usuario elaborado por Lourdes Trinidad Belleza Zamora, en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.



importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad educativa.

- Primera dimensión: (Eficiencia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Aprendizajes logrados.	1	✓	✓	✓	
*Niveles de logro.	2	✓	✓	✓	
*Indicadores de logro.	3	✓	✓	✓	
*Uso de los recursos	4	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: (eficacia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Logro de objetivos.	5	✓	✓	✓	
*Impacto de la educación.	6	✓	✓	✓	
*Nivel de acceso a la escuela. *Nivel de permanencia en la escuela.	7	✓	✓	✓	
*Logro de objetivos.	8	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: (Pertinencia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la expectativa en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023.)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Significado de la educación para los beneficiarios.	9	✓	✓	✓	
*Contenidos significativos de la educación.	10	✓	✓	✓	
*Inclusión	11	✓	✓	✓	
*Acceso al conocimiento, aprendizaje, éxito escolar y oportunidades sociales.	12	✓	✓	✓	

- Cuarta dimensión: (Relevancia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Educación relevante a partir de las necesidades sociales y personales.	13	✓	✓	✓	
*Aprendizaje por competencias.	14	✓	✓	✓	
*Aprendizaje relacionado con los fines de la educación.	15	✓	✓	✓	
*Aprendizaje con visión formativo	16	✓	✓	✓	

- Quinta dimensión: (Pertinencia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Igualdad de oportunidades para los beneficiarios.	17	✓	✓	✓	
*Respeto a la individualidad.	18	✓	✓	✓	
*Respeto al contexto del estudiante.	19	✓	✓	✓	
*Respeto al derecho por la educación.	20	✓	✓	✓	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: (Rendimiento percibido)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Percepción del cliente	1,2,3,4,5,	✓	✓	✓	
*Resultado por el servicio	6,7,8,9	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: (Expectativa)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023).

*Experiencia de situaciones anteriores.	10,11,12	✓	✓	✓	
*Promesas cumplidas	13,14	✓	✓	✓	
*Atención inmediata	15,16	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: (Niveles satisfacción)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Insatisfecho	✓	✓	✓	✓	
*Satisfecho	✓	✓	✓	✓	
*Complacencia	✓	✓	✓	✓	



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. William Eduardo Mory Chiparra

DNI: 40831863

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIEL JENNY TEJADA TANTALEAN	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	INSTITUCIÓN DEL NIVEL INICIAL	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Likert para medir las variables: Calidad educativa y satisfacción del usuario
Autora de adaptación:	Lourdes Trinidad Belleza Zamora
Procedencia:	Mónica Lía Huamán Altamirano, 2015, (Calidad educativa) Kotler y Armstrong, 2017, (Satisfacción del usuario)
Administración:	Presencial/virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo,
Significación:	La escala está compuesta por dos variables la variable 1, calidad educativa, compuesta por cinco dimensiones: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia con 4 ítems cada dimensión. Mientras que para la variable 2, satisfacción del usuario, consta de 3 dimensiones: Rendimiento percibido con 9 ítems; expectativas= 7 ítems y niveles de satisfacción 6 ítems para un total de 42 ítems con lo cual se determinará el nivel de relación entre dichas variables.

8. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Equidad - Relevancia - Pertinencia - Eficacia - Eficiencia 	UNESCO (2007) asevera que la calidad educativa es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad a través de sus valores y actitudes.

Satisfacción del usuario	- Rendimiento percibido - Expectativas - Niveles de satisfacción	Kotler y Armstrong (2017) aseveraron que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que colmó sus expectativas de la manera que esperaba que se realice por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.
--------------------------	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir calidad educativa y satisfacción del usuario elaborado por

Lourdes Trinidad Belleza Zamora, en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad educativa.

- Primera dimensión: (Eficiencia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizajes logrados.	1	4	4	4	
*Niveles de logro.	2				
*Indicadores de logro.	3				
*Uso de los recursos	4				

- Segunda dimensión: (eficacia)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Logro de objetivos.	5	4	4	4	
*Impacto de la educación.	6				
*Nivel de acceso a la escuela.	7				
*Nivel de permanencia en la escuela.	8				

Tercera dimensión: (Pertinencia) Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la expectativa en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significado de la educación para los beneficiarios.	9	4	4	4	
*Contenidos significativos de la educación.	10				
*Inclusión	11				
*Acceso al conocimiento, aprendizaje, éxito escolar y oportunidades sociales.	12				

Cuarta dimensión: (Relevancia)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Educación relevante a partir de las necesidades sociales y personales.	13	4	4	4	
*Aprendizaje por competencias.	14				
*Aprendizaje relacionado con los fines de la educación.	15				
*Aprendizaje con visión formativo	16				

Quinta dimensión: (Pertinencia)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Igualdad de oportunidades para los beneficiarios.	17	4	4	4	
*Respeto a la individualidad.	18				
*Respeto al contexto del estudiante.	19				
*Respeto al derecho por la educación.	20				

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del usuario.

Primera dimensión: (Rendimiento percibido)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabayllo, Lima 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Percepción del cliente *Resultado por el servicio	1,2,3,4,5, 6,7,8,9	4	4	4	

Segunda dimensión: (Expectativa)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Insatisfecho	17,18	4	4	4	
*Satisfecho	19,20				
*Complacencia	21,22				

Tercera dimensión: (Niveles satisfacción)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Experiencia de situaciones anteriores.	10,11,12 13,14	4	4	4	
*Promesas cumplidas	15,16				
*Atención inmediata					



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09976868

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad educativa y satisfacción del usuario en una institución educativa pública del nivel inicial, Cerabayaño, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROSA ELBA ALICER TORRES		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	40 años		
Institución donde labora:	I.E.E. 384 "LOS ANIBOITOS"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado:		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Likert para medir las variables: Calidad educativa y satisfacción del usuario
Autora de adaptación:	Luzmila Trinidad Beliczo Zamora
Procedencia:	Mónica Lía Huamán Altamirano, 2015, (Calidad educativa) Kotler y Armstrong, 2017, (Satisfacción del usuario)
Administración:	Presencial/virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución educativa pública del nivel inicial, Cerabayaño.
Significación:	La escala está compuesta por dos variables la variable 1, calidad educativa, compuesta por cinco dimensiones: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia con 4 ítems cada dimensión. Mientras que para la variable 2, satisfacción del usuario, consta de 3 dimensiones: Rendimiento percibido con 9 ítems, expectativas= 7 ítems y niveles de satisfacción 6 ítems para un total de 42 ítems con lo cual se determinará el nivel de relación entre dichas variables.

4. Bases teóricas
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Equidad - Relevancia - Pertinencia - Eficacia - Eficiencia 	UNESCO (2007) aserora que la calidad educativa es un proceso y un medio que se brinda al individuo para que evolucione y desarrolle todas las dimensiones de su vida, y de esa manera pueda desenvolverse en el contexto siendo líder transformador de la sociedad a través de sus valores y actitudes.
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento percibido - Expectativas - Niveles de satisfacción 	Kotler y Armstrong (2017) aseroran que es la gran perspectiva o expectativa del cliente o usuario en cuanto al cumplimiento, las emociones o sentimientos de complacencia total de lo que aspira o ansia obtener de un bien, es decir, es la actitud de estar halagado y complacido con lo que ha adquirido ya que cobró sus expectativas de la manera que esperaba que se realizara por el trato, atención o comportamiento manifestado por una organización o institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación le presento el cuestionario para medir calidad educativa y satisfacción del usuario elaborado por Lourdes Trinidad Belleza Zamora, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintáctico adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejána con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderado con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad educativa.

- Primera dimensión: (Eficiencia)
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje logrados	1	✓	✓	✓	
Niveles de logro	2	✓	✓	✓	
Indicadores de logro	3	✓	✓	✓	
Uno de los recursos	4	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: (eficacia)
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	5	✓	✓	✓	
Impacto de la educación	6	✓	✓	✓	
Nivel de acceso a la escuela	7	✓	✓	✓	
Nivel de permanencia en la escuela	8	✓	✓	✓	

Tercera dimensión: (Pertinencia) **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la expectativa en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023.)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significado de la educación para los beneficiarios.	8	✓	✓	✓	
*Contenidos significativos de la educación.	10	✓	✓	✓	
*Flexibilidad.	11	✓	✓	✓	
*Acceso al conocimiento, aprendizaje, auto-educar y oportunidades sociales.	12	✓	✓	✓	

Cuarta dimensión: (Relevancia)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Educación relevante a partir de las necesidades sociales y personales.	13	✓	✓	✓	
*Aprendizaje por competencias.	14	✓	✓	✓	
*Aprendizaje relacionado con los fines de la educación.	15	✓	✓	✓	
*Aprendizaje con nivel formativo.	16	✓	✓	✓	

Quinta dimensión: (Pertinencia)

Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Igualdad de oportunidades para los beneficiarios.	17	✓	✓	✓	
*Respeto a la individualidad.	18	✓	✓	✓	
*Respeto al contexto del estudiante.	19	✓	✓	✓	
*Respeto al derecho por la educación.	20	✓	✓	✓	

Dimensiones del Instrumento: Satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: (Rendimiento percibido)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Procesos del cliente	1, 2, 3, 4, 5,	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	
*Resultado por el servicio	6, 7, 8, 9	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	

- Segunda dimensión: (Expectativa)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el rendimiento percibido en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Experiencia de situaciones anteriores.	10, 11, 12	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	
*Promesas cumplidas.	13, 14	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	
*Atención inmediata	15, 16	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	

Tercera dimensión: (Niveles satisfacción)

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y los niveles de satisfacción en una institución educativa pública del nivel inicial, Carabaylo, Lima 2023)

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
*Satisfacción	17, 18	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	
*Satisfacción	19, 20	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	
*Complacencia	21, 22	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	


 FIRMA DEL EVALUADOR
 ROSA ELBA ALVARIZ TORRES
 DNI: 06922017

	Encuesta Calidad educativa																				
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	4	4	1	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	
E2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E3	5	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
E4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5
E5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
E7	2	4	1	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	
E8	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
E9	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E10	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E11	5	4	1	5	4	4	3	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	
E12	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E13	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	4	4	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
E15	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E16	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E18	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E19	5	4	1	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
E20	5	4	1	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
Varianza	0,8	1,4	1,2	1,4	0,7	0,9	1	0,6	1	1	1,1	1	0,7	0,6	0,4	0,4	0,5	0,5	0,8	0,8	
Sumatoria de varianza	16,825																				
Varianza de la suma de los items	145,65																				

Alfa de Crombach	0,931035106
-------------------------	-------------

Encuesta Satisfacción del usuario																					
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2

4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	2	4	4	4	1	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	2	2	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4
5	5	4	5	5	3	2	4	5	5	2	1	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	1	4	2	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0,8	0,9	0,6	0,8	0,6	1,2	0,8	0,5	0,5	0,5	1,7	2,1	0,8	0,9	0,6	0,8	0,8	1,1	1,6	1,2	0,9	0,9
20,88																					
246,59																					
0,95891194																					