



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
EDUCACION**

Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del  
distrito de Barranco, Lima 2023

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

**AUTORA:**

Yauli Arrieta, Marleni (orcid.org/0000-0003-0738-0643)

**ASESORES:**

Mg. Bellido Garcia, Roberto Santiago (orcid.org/0000-0002-1417-3477)

Dr. Aybar Huamani, Justiniano (orcid.org/0000-0001-8622-271X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y Aprendizaje

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi hija Sayuri por hacerme sentir tan orgullosa con cada ascenso al cuadro de honor, por animarme a no rendirme, a mi amado hijo Yojiro por su comprensión que por estos últimos meses estuviste acompañado por Greg, el gato perezoso y tu capitán favorito después de este trabajo volveremos a nuestras noches de lectura. Infinitas gracias por su amor y su apoyo son lo mejor y todo lo que tengo en esta vida.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, al creador por darme la vida, a mi familia por su comprensión y su apoyo, a mis maestros, a mis asesores y compañeros muchas gracias por hacer realidad este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación juicio de expertos	15
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad	17
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de calidad de servicio	18
Tabla 4 Niveles por dimensiones de calidad de servicio	20
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de satisfacción	21
Tabla 6 Niveles por dimensiones de satisfacción	22
Tabla 7 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción en estudiantes	23
Tabla 8 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción en estudiantes	24
Tabla 9 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción en estudiantes	
Tabla 10 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción en estudiantes	24
Tabla 11 Correlación entre seguridad y satisfacción en estudiantes	26
Tabla 12 Correlación entre la empatía y satisfacción en estudiantes	27

## Índice de figuras

Figura 1	Nivel de calidad del servicio educativo	20
Figura 2	Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	21
Figura 3	Nivel de satisfacción del estudiante	22
Figura 4	Niveles por dimensiones de satisfacción del estudiante	23

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción en los estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 2023.

La metodología empleada fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, el diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 110 estudiantes con un tamaño de muestra  $n=87$ ; se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se emplearon dos cuestionarios uno sobre calidad de servicio y otro sobre la satisfacción de los estudiantes ambos instrumentos cumplieron con la confiabilidad y validez.

Los resultados obtenidos en la correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables se obtuvo  $r=0,351$  indicando un nivel de correlación directa y positiva y p valor 0.001. se concluyó que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco 2023, entonces se puede afirmar que, al mejorar la calidad de servicio educativo, también mejorará la satisfacción de los estudiantes.

**Palabras clave:** elementos tangibles, seguridad, enseñanza, empatía.

## **Abstract**

The present investigation had as objective: To determine the relationship of the quality of service and the satisfaction in the students of a CETPRO of the district of Barranco, 2023.

The methodology used was of a basic type, of a quantitative approach, of a descriptive correlational level, the cross-sectional non-experimental design. The population consisted of 110 students with a sample size of  $n=87$ ; The survey technique was applied and two questionnaires were used as an instrument, one on service quality and the other on student satisfaction, both instruments met the reliability and validity.

The results obtained in Spearman's Rho correlation to determine the relationship between the variables were obtained  $r=0.351$  indicating a level of direct and positive correlation and p value 0.001. It was concluded that the quality of service is positively related to the satisfaction of the students of a CETPRO of the district of Barranco 2023, then it can be affirmed that, by improving the quality of educational service, the satisfaction of the students will also improve.

**Keywords:** tangible elements, security, teaching, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se dedica a promover educación de calidad. Su enfoque abarca diversos aspectos, como asegurar igualdad de oportunidades para acceder a la educación, fomentar la alfabetización, mejorar la calidad educativa, capacitar a los docentes y atender las necesidades educativas en situaciones de emergencia. Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2019) se enfoca en la mejora de la calidad y la equidad educativa a nivel mundial.

Mediante sus informes y análisis comparativos, aboga por políticas educativas respaldadas por datos concretos, fomenta la inversión en una educación de excelencia y busca mejorar los resultados académicos tanto en sus países miembros como a nivel global. Reconoce que la educación es un pilar esencial para el desarrollo humano y que su efecto trasciende a individuos ya toda la sociedad.

Según Córdoba et al. (2021), la educación impulsa el progreso social y económico al dotar a las personas de las capacidades y conocimientos indispensables para integrarse en el mercado laboral y contribuir a la economía. Asimismo, desempeña un papel crucial en disminuir la pobreza y desigualdad al proporcionar oportunidades más favorables.

En el Perú, la situación educativa ha estado marcada por diversos desafíos, así como por intentos de reformas y propuestas de mejora. El sistema actual enfrenta dificultades que truncan del desarrollo de los estudiantes, lo que exige estrategias innovadoras para captar su atención y guiarlos hacia el desarrollo pleno de sus capacidades. Las reformas educativas en el país han estado marcadas por la improvisación, la falta de coherencia y un enfoque autoritario. Ya pandemia evidenció la necesidad imperante de adoptar nuevos enfoques en la educación, donde la ciencia y la tecnología se integran con la teoría educativa para responder de manera más efectiva a los desafíos presentes y futuros.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2023) en el primer trimestre el desempleo fue de 7.10% y el empleo en personas con educación básica o de menor nivel educativo cayó hasta un 10,50% sumado a

ello una en los dos últimos años solo en Lima metropolitana 500 mil estudiantes abandonaron la escuela, manifestó el educador y sociólogo Paul Neyra en una entrevista a una radio local.

En nuestro país existe más de 100 centro de educación técnico productivos (CETPRO) públicos y por convenio que ofertan carreras de nivel técnico y auxiliar técnico para el sector de la población joven y adultos en situación de desempleo a través de ello poder mejorar sus oportunidades laborales, emprendedoras como resultado, esto contribuiría a elevar su calidad de vida.

En el contexto local, la institución involucrada en esta investigación se encuentra situada en el distrito de Barranco y ofrece un total de siete especialidades académicas producto de la inseguridad en la infraestructura se produjo el robo de equipos a iniciar el año. Además, ciertos usuarios están insatisfechos con la atención y la información proporcionada por el personal administrativo. No se muestra claramente el horario de atención de la oficina cuando necesitan realizar algún trámite y está cerrada. Otros usuarios afirman que nadie atiende el teléfono y tampoco responde por sus redes sociales.

Por todo lo manifestado, se considera como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 2023?, y sus problemas específicos como se detalla en el anexo (1)

La relevancia de esta investigación está relacionada con la importancia de satisfacer a los a los estudiantes de carreras técnicas donde existe una demanda creciente de profesionales capacitados. Además, su importancia radica que anteriormente no se han hecho estudios en esta institución por lo que beneficiara en su conducción al finalizar este estudio. Asimismo, es importante tener conocimiento de la calidad del servicio que ofrecen como institución como se refleja en la satisfacción de los educandos. Esto proporciona la oportunidad de ejecutar acciones que promueven una mejora constante en el trabajo pedagógico, el desempeño de docentes y de los administrativos.

Si bien es cierto que existen muchas instituciones privadas que ofertan carreras técnicas la realidad es que los costos llegan en muchos casos a ser casi la mitad del sueldo mínimo por ello los cetpros son una excelente alternativa al

ser gratuito y ofrecer carreras técnicas de distintas familias profesionales además fomenta la creación de más empleos a través del emprendimiento. Esto, contribuiría a mejorar la calidad educativa, elevar calidad de vida y reducir las disparidades sociales presentes en la sociedad.

Justificación Teórica, Desde este punto de vista, esta investigación proporciona una visión actualizada y fundamentada sobre las dos variables puesto que contribuye con nuevos hallazgos y conocimientos que enriquecen nuestra comprensión de la calidad del servicio educativo y cómo influye en la satisfacción.

Justificación práctica, Se justifica en la práctica debido a que facilitará evaluar y demostrar su calidad en los servicios ofrecidos, a su vez tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Asimismo, el CETPRO podrá obtener información respecto al rango de satisfacción de los educandos de los programas que viene ofertando en cada familia profesional. Justificación metodológica, esta justificación radica al contribuir con un instrumento válido y confiable que podrán ser tomados en futuras investigaciones.

En consecuencia, se plantea el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes del CETPRO del distrito de Barranco,2023. y sus objetivos específicos como se detalla en el anexo (1). Asimismo, es importante plantear la hipótesis general: Existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 2023. y sus hipótesis específicas como se detalla en el anexo (1).

## II. MARCO TEÓRICO

Al examinar los antecedentes internacionales referente a la variable de estudio que presento a continuación.

Al- Ghomnmein et al (2022) Este estudio tuvo como objetivo i) identificar aquellos factores que afectan principalmente los servicios de asesoría académica que se ofrecen en las universidades; y ii) examinar cómo la satisfacción de los estudiantes con AAS se ve afectada por la calidad del servicio. De la Universidad Al-Hussein Bin Talal (AHU) fueron invitados a participar en una encuesta. procesando los datos y se registró una tasa de respuesta del 90,50%. Los resultados muestran que la satisfacción de los estudiantes con el AAS se ve afectada por la confianza, la calidad de la red, la calidad del servicio, la calidad de la información y el riesgo percibido.

Alam (2021). Este estudio evaluó las mismas variables en los usuarios en la Biblioteca de la Universidad del Este, Bangladesh. Se adaptó un instrumento para evaluar la calidad del servicio bibliotecario. Se encontró con 51 docentes, 163 estudiantes de grado y 38 de posgrado. Los resultados mostraron que las instalaciones, la capacidad de respuesta y los recursos de la biblioteca influyeron significativamente en la satisfacción del usuario. El modelo de regresión fue significativo ( $p < 0,001$ ) y explicó el 56,9% de la variación en la satisfacción del usuario. Este estudio respalda la confiabilidad y validez del modelo y fomenta investigaciones adicionales sobre la calidad del servicio en las bibliotecas académicas.

Chandra et al. (2018) Este estudio empleó la calidad del servicio como una variable exógena, mientras que la satisfacción y la lealtad en el alumnado se convirtieron en endógenas. Los datos se analizaron utilizando Structural Equation Modeling (SEM) y Análisis de varianza con SPSS21. El resultado indicó una influencia positiva de la satisfacción en la lealtad de los estudiantes. Sin embargo, no se encontraron influencias de la calidad de los estudiantes sobre la lealtad.

Twum y Peprah (2020). Cuyo objetivo principal fue evaluar la satisfacción en los estudiantes con los servicios prestados en la Escuela de Negocios. Se aplicó un cuestionario a 100 estudiantes utilizando el Modelo SERVQUAL con cinco dimensiones de Calidad del Servicio. Los resultados arrojaron que la calidad

del servicio en sus dimensiones seguridad, tangible y capacidad de respuesta brindada en la Escuela de Negocios fueron muy satisfechos, sin embargo, la Empatía fue moderadamente satisfecha.

(Maza et al., 2022) Este artículo evaluó la percepción de calidad en estudiantes, en Colombia, y su relación con la satisfacción. Se aplicó un cuestionario aplicado a 481 estudiantes de pregrado. Sus hallazgos mostraron que cuatro dimensiones el 65,2% percibió calidad. La seguridad no fue un factor significativo. La calidad explicó el 60,2% de la satisfacción, mientras que la satisfacción explicó el 33,6% de las intenciones futuras. El modelo fue confiable (Alfa de Cronbach: 0,7254-0,873) y se sugiere mejorar estos elementos para incrementar su confianza y compromiso de los estudiantes.

(Mattah et al., 2018) Los investigadores en su artículo exploraron los indicadores de calidad del servicio desde la mirada de los educandos que se gradúan en una universidad pública de Ghana. Se calificaron los indicadores de calidad del servicio identificados y se determinó el rango de satisfacción. Además, se exploró si la satisfacción entre los encuestados se debe a su lealtad a la universidad. Se diseñó, pre-probó y administró un cuestionario a 482 estudiantes graduados. Se utilizaron distintas pruebas para muestras independientes para comparar las puntuaciones medias y las proporciones de los encuestados en varias variables, respectivamente. Los resultados revelaron tres indicadores de calidad que incluyen de las instalaciones académicas, la calidad de sus maestros y de los programas académicos. Los graduados quedaron satisfechos con los servicios académicos, los disertantes y los programas. Sin embargo, no estaban satisfechos con la calidad de las instalaciones.

Caisa et al. (2022), Este estudio también analizaron las mismas variables en investigación en Tungurahua, Ecuador. Se encuestaron 293 estudiantes de los últimos ciclos. Cuyos resultados evidenciaron que la satisfacción de los estudiantes se basa en cinco dimensiones: acceso al servicio educativo, instalaciones y equipo, entorno educativo, actividades y resultados educativos. La satisfacción en todas estas dimensiones afecta la satisfacción de los resultados

educativos, siendo las actividades educativas el factor más significativo. Estos hallazgos ofrecen recomendaciones para que las universidades implementen medidas que mejoren la satisfacción de los usuarios y, por ende, los resultados educativos.

Borishade et. al, (2021) Este estudio investigó las mismas variables en una universidad privada en Nigeria, debido a la competencia en el subsector educativo. Se produjo estadística descriptiva e inferencial, encuestando a 265 estudiantes mediante un cuestionario estructurado. Sus resultados revelaron una relación significativa entre calidad y la lealtad, mediada por la satisfacción. Recomendaron enfocarse en la prestación de servicios de calidad hacia la satisfacción estudiantil, ya que esto contribuirá a construir la lealtad de los estudiantes hacia la institución.

Masserini et al. (2019), su objetivo fue investigar si la calidad educativa y la imagen institucional influyen en la satisfacción general de los estudiantes, así como las posibles consecuencias de estas relaciones en la lealtad de los estudiantes. Para recabar información encuestaron a 14.870 estudiantes matriculados en la Universidad de Pisa. Los hallazgos demostraron datos significativos, indicando que la calidad en la enseñanza y la gestión del curso son los factores claves dentro de los aspectos académicos del servicio educativo. Cabe mencionar lo importante de la imagen universitaria, que afecta directa e indirectamente la satisfacción de los estudiantes, así como su compromiso con la institución y la calidad de la docencia y las conferencias.

En nuestro país, Machaca et al. (2022) investigaron las mismas variables de este trabajo. su estudio con enfoque cuantitativo, tipo correlacional, utilizando muestreo probabilístico encontraron que, la calidad es determinante para obtener satisfacción. En las dimensiones, obtuvieron una correlación positiva en todas sus dimensiones. En resumen, estas conclusiones indican que su apreciación de calidad educativa influyó en la satisfacción de los educandos, con ciertas dimensiones teniendo un impacto más significativo que otras. En conclusión, el

servicio educativo con calidad es un factor importante para obtener la satisfacción estudiantil.

Jiménez (2020), Su estudio se basó en determinar las variables de calidad percibida, la satisfacción y lealtad en universitarios, en Perú. Fueron encuestados estudiantes de dos universidades (pública y privada). cuyos resultados reflejaron que las satisfacciones de los estudiantes se derivan de la calidad y el valor que perciben. Asimismo, la lealtad en los universitarios se origina a partir de su nivel de satisfacción. Corroborando la existencia de una fuerte conexión entre el servicio de calidad y la satisfacción, pero no se encontró una relación significativa con el valor percibido.

Rodríguez (2019). En su investigación básica, cuantitativa, con método hipotético deductivo, descriptivo correlacional tuvieron como objetivo relacionar calidad de servicio y satisfacción la educación superior, la muestra consistió en 137 estudiantes de dos especialidades. Descubrió relación notable entre todas las dimensiones de ambas variables. Los resultados obtenidos respaldan tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas planteadas.

Sacsavilca et al.2022 investigaron las mismas variables en estudio una Institución Educativa de Huarochirí. Su cuantitativo, de tipo básica, no experimental correlacional, aplicaron el cuestionario a 63 estudiantes. Sus hallazgos arrojaron que el 60.3% de encuestados afirmaron que la calidad se encuentra en nivel medio y un 57.1% refieren un nivel medio de satisfacción, asimismo, se estableció que sus dimensiones tienen una relación directa significativa.  $=0.000 < 0.05$ . en la satisfacción. Concluyeron que existe una alta relación entre las variables con  $\text{sig.} = 0.00$  y  $r = 0.753$ .

Yañez 2019 Realizó su investigación con las mismas variables de diseño correlacional su muestra fueron 70 estudiantes de la institución en formación técnica de todas las carreras cuyos resultados arrojaron la urgencia de mejorar en los ambientes de la institución, capacitar de forma constante a la plana docente y el personal administrativo y continuar aplicando de forma periódica las encuestas para poder observar su evolución y mejora. Su trabajo demostró que existe relación significativa entre sus variables y sus dimensiones.

Gutiérrez (2022). En su trabajo se propuso relacionar las mismas variables en un Instituto de Puno, quien utilizó el método descriptivo, empleo un cuestionario, con escala de Likert, los resultados se presentan una confiabilidad del = 0.978; y una correlación Spearman, Rho de 0.835, concluyendo la existencia considerable de corte moderado, entre variables.

Laines & Valera (2023). Su trabajo tipo básica y cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional. Buscaron determinar las variables en investigación en un instituto superior. Su muestra estuvo conformada por 50 estudiantes. Los hallazgos demuestran la relación entre las variables con ( $r=896$ ,  $p<0.05$ ). lo que significa si se incrementa el servicio de calidad incrementará también la satisfacción del cliente y viceversa.

El concepto calidad evoluciono conjuntamente con nosotros, en la actualidad ya casi sin proponernos estamos en una búsqueda constante de ella desde nuestras necesidades simples y cotidianas hasta los aspectos más relevantes de nuestras vidas. La Real academia española (2014) precisa a la calidad como el conjunto de propiedades, que permitan juzgar su valor.

Una de las teorías sobre la calidad es el ciclo de PHVA o ciclo de Deming (1989), ampliamente utilizada en optimizar su proceso y gestión de la calidad en un sin número de organizaciones. Las siglas corresponden a las cuatro etapas que conforman el ciclo: planificar, hacer, verificar y actuar. Montesinos et al. (2020) Además Deming consideraba que la mejora de la calidad se conseguía a través del control estadístico, Cabello (2001). Su enfoque ha sido fundamental al desarrollar y mantener los sistemas de gestión de calidad, como el ISO 9001, y ha sido ampliamente adoptado por muchas organizaciones operativas para fomentar la mejora continua, la eficiencia y la excelencia.

Por su parte Juran (1990) Juran se refiere a un enfoque basado en tres pasos para mejorar la calidad. a) Planificación de la calidad, b) control de la calidad c) Mejora de la calidad también enfatizó la importancia de comprender y medir los costos de la calidad, tanto los de prevención y los de corrección. Su enfoque consistía en buscar un equilibrio entre estos dos tipos de costos para lograr una calidad óptima., (Lozano 1998).

Para Torres y Vásquez (2010), Aunque el servicio es una entidad intangible, las teorías sobre la calidad del servicio se basan en las ideas de los

filósofos de la calidad. Estas teorías incorporan conceptos esenciales como la multidimensionalidad de satisfacer y servir al cliente y la adaptación de atributos que satisfagan sus necesidades. Hernández et al. (2018) sostienen que la implementación de la gestión de calidad actúa como un medio para obtener ventajas competitivas.

La calidad de servicio en el contexto educativo se refiere a la provisión de educación, capacitación o instrucción a estudiantes o aprendices. Los servicios educativos se pueden evaluar en función de varios factores, como la tangibilidad, la seguridad, la empatía, la confiabilidad y la responsabilidad. Al respecto Yarlequé et al. (2022) afirman dado el contexto de la globalización, la calidad del servicio educativo enfrenta desafíos debido a los procesos de internacionalización, lo que implica que las instituciones educativas experimenten cambios estructurales en su gestión y necesiten crear nuevas estrategias para lograr un desarrollo efectivo.

Araica & Hernández (2020), Afirman que en la educación superior, la calidad se define como un constructo que abarca dimensiones de consistencia interna y externa. Se considera como una construcción social, transversal al que hacer institucional, dinámica y relativa. Además, se relaciona con la satisfacción de expectativas, el impacto, la pertinencia y la contribución a la transformación social.

Para medir la calidad el instrumento del modelo SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de los 80 inicialmente contenía diez dimensiones luego realizar un análisis estadístico y hallando correlación entre sus dimensiones lo redujeron a cinco. (Duque, 2005).

En cuanto a la dimensión uno elementos tangibles Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipo utilizado, la vestimenta del personal, entre otros Caiza et al. (2002), también suelen ser una de las dimensiones más valoradas por los clientes concluyen Villarreal & Bejarano (2022), es así que se puede afirmar que los elementos tangibles son un aspecto importante a considerar en la calidad de servicio, ya que pueden influir en la percepción que tienen sobre el servicio recibido.

Para la segunda dimensión, fiabilidad, se refiere a la capacidad que tiene un proveedor para realizar el servicio de manera confiable y precisa. Vergiú (2021), define como acciones o estrategias que permitan satisfacer las expectativas y convertirse en agente de cambio y alta competitividad.

Como tercera dimensión capacidad de respuesta, puede referirse a diferentes aspectos de una entidad para responder a una situación o necesidad y estar relacionado con la eficacia de la respuesta a un problema. Acosta-Vazquez (2021), Se hace alusión al don de servir del personal para ofrecer un servicio ágil y eficiente en resolver situaciones.

En la cuarta dimensión seguridad se refiere a la confianza y protección que los usuarios perciben al utilizar un servicio, y su evaluación puede variar según el contexto y las circunstancias específicas. Para Deulofeu (2012), consiste eliminar las amenazas con el objetivo de fidelizarlos y puedan dar referencias positivas.

Como quinta dimensión empatía, La empatía es una dimensión importante en el servicio, ya que se relaciona con la capacidad que tienen para intuir y asegurar sus necesidades del cliente de manera individualizada. tanto Pérez (2015) como Zeithman (2002) hacen hincapié en la importancia de comprender y atender de manera apropiada a los clientes. Mientras Pérez enfatiza la necesidad de utilizar métodos efectivos para descubrir sus deseos y efectos, Zeithman resalta la importancia de una atención personalizada y respetuosa para satisfacer las necesidades de consumidor.

En relación a la segunda variable satisfacción, revisaremos la teoría Abraham Maslow en su libro "Motivación y personalidad" (1954). Esta teoría sostiene que las personas tienen diferentes niveles de necesidades y que la satisfacción se alcanza a medida que se satisfacen estas necesidades en orden de prioridad. Gawell (1997), Esta teoría se concentra en las necesidades humanas y cómo estas influyen en la satisfacción personal y laboral. Maslow propone que las necesidades humanas siguen una jerarquía, que va desde las necesidades fisiológicas más fundamentales hasta las necesidades de autorrealización. Para encumbrarse hacia satisfacer las necesidades de mayor nivel es imprescindible que las necesidades de menor nivel estén satisfechas previamente. Por lo tanto, la satisfacción laboral y personal se logra al satisfacer las necesidades de cada nivel de la jerarquía.

Teoría de la satisfacción de Victor Vroom (1964), La teoría propone tres componentes clave que influyen en la motivación:

La expectativa se refiere a la creencia de que el esfuerzo llevará a resultados satisfactorios, lo cual motiva a una persona a dedicarse y esforzarse. La instrumentalidad se refiere a la percepción de que un buen desempeño conducirá a consecuencias deseables, como recompensas o reconocimiento, lo cual también aumenta la motivación. La valencia se refiere al valor que una persona asigna a los resultados derivados de un buen desempeño, lo cual influye en su motivación para esforzarse y alcanzar un rendimiento óptimo. Silva (2020).

Teoría de la satisfacción de Locke: Desarrollada por Edwin Locke (1968). Es una teoría ampliamente reconocida en el área de la psicología y la motivación. Según esta teoría, las metas desempeñan un papel fundamental en la motivación humana y en la satisfacción personal. Cada individuo, según sus necesidades y expectativas, hace un juicio de valor en su entorno, logrando satisfacción y/o insatisfacción. afirmo Llobet, (2011).

La satisfacción estudiantil se refiere al grado de contento, complacencia y bienestar que experimentan los estudiantes con respecto a su experiencia educativa. Está relacionado con la percepción positiva que los estudiantes tienen sobre diversos aspectos de su vida académica, como el entorno de aprendizaje, la calidad de la enseñanza, las relaciones sociales, las oportunidades de crecimiento personal y el logro de metas académicas.

De acuerdo con Kothler (2008), la satisfacción se refiere al estado emocional que experimenta una persona al evaluar la atención percibida que recibe de un producto o servicio. Por otro lado, Molina (2015) define como un estado mental en el que el usuario siente plenitud en función del nivel de éxito alcanzado al llevar a cabo ciertas actividades.

Al respecto González (2009) sostiene que la satisfacción es un sentimiento de bienestar experimentado después de que se atienden nuestras quejas. En resumen, la satisfacción se puede entender como la medida en que una situación es agradable o gratificante.

Según Dos Santos (2016), la satisfacción estudiantil se refiere a esa sensación positiva de bienestar experimentada por los estudiantes cuando se satisfacen sus expectativas académicas. Esta satisfacción se logra a través de

las acciones implementadas por la institución educativa para abordar las necesidades académicas de los individuos.

En los últimos años, ha surgido un enfoque que considera a los estudiantes como clientes en el ámbito educativo. Esto implica tratar a los educandos como consumidores y diseñar estrategias de marketing orientadas a satisfacer sus necesidades y expectativas.

A continuación, Según el modelo que evalúa la satisfacción del estudiante de educación (SEUE), desarrollado por Gento y Vivas en 2003, se han identificado varias dimensiones clave enmarcadas dentro de este contexto. Estas dimensiones han sido adaptadas para medir el rango de satisfacción de los estudiantes en el círculo educativo. de esta investigación.

Como primera dimensión sobre la infraestructura. En el contexto de la infraestructura, la satisfacción se relaciona con la percepción y el rango de satisfacción respecto a la calidad, disponibilidad y accesibilidad de las infraestructuras que utilizan en su vida diaria una infraestructura bien desarrollada y mantenida puede contribuir a aumentar la satisfacción de las personas al proporcionarles servicios y facilidades adecuadas para su bienestar y desarrollo. Al respecto Cuenca et al. (2020). sostiene que la infraestructura educativa es un elemento fundamental que todas las instituciones académicas deben tener en cuenta, en la fase de enseñanza-aprendizaje. Es crucial que dicha infraestructura sea de alta calidad y equidad para asegurar el bienestar y el desarrollo óptimo de todos los estudiantes.

Por su parte Quesada-Chaves (2019). La mejora de la calidad estética y las condiciones de infraestructura en los centros educativos deberían constituir una prioridad dentro de las políticas educativas. Esta medida busca establecer un entorno propicio que fomente la enseñanza y el aprendizaje, trascendiendo los objetivos puramente académicos y favoreciendo un ambiente propicio para la educación en su sentido más amplio.

La segunda dimensión se refiere a los servicios que ofrece la institución, como biblioteca, acceso a internet, asistencia psicológica y cafetín. Los estudiantes pueden evaluar su satisfacción en base a cómo funcionan estos servicios.

La tercera dimensión se centra en la seguridad, tanto física como emocional, que los estudiantes experimentan al asistir a la institución educativa. Se considera aspectos como la satisfacción con la seguridad en los ambientes y el trato recibido. De acuerdo con el estudio realizado por López et al. (2017), la percepción de la seguridad escolar se refiere al nivel de confianza que experimenta el estudiante al asistir y permanecer en la escuela. Este concepto implica la certeza de que, dentro del ambiente escolar, su bienestar tanto físico como socioemocional no será comprometido.

La cuarta dimensión se relaciona con la sensación de pertenencia de los estudiantes. Se evalúa si se sienten aceptados y considerados como parte de la institución, así como su participación en las escuelas. El sentido de pertenencia es una dimensión de la conexión escolar. Resulta evidente que cuando una persona experimenta un sentido de pertenencia, su comportamiento y actitudes son distintas en comparación con cuando no se siente parte de algo. En consecuencia, al fortalecer ese vínculo, aumenta la satisfacción, el compromiso y disminuyen las tasas de abandono, fracaso y conflictos de convivencia. (Carrasco y Luzón, 2019).

La quinta y última dimensión se enfoca en la enseñanza. Se evalúa la satisfacción de los estudiantes con respecto a la forma de enseñar en la institución. Quiroz (2020) señala que los educandos dan una valoración alta al Plan de estudios y la exigencia académica, así como al Proceso de enseñanza/aprendizaje. De acuerdo con Cabrera (2021), la pertinencia de los contenidos en los cursos se convierte en aspectos esenciales en relación a las expectativas, necesidades y demandas del estudiante.

### **III METODOLOGÍA**

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

Esta investigación es tipo básica conocida también como pura porque tiene como finalidad adquirir y contribuir nuevos conocimientos tal como lo refieren Valderrama (2015), Abello (2009). Asimismo, responde al enfoque cuantitativo porque trata con fenómenos medibles mediante análisis estadísticos a fin de probar una hipótesis, según los postulados de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), (Kerlinger, 2002, como lo citó Sánchez, 2019).

Este trabajo es de diseño no experimental se caracteriza por no manipular las variables, sino simplemente observarlas en su estado natural. Es de tipo corte transversal, porque su recolección de datos se realizó en un momento específico. Además, es de nivel descriptivo, ya que su enfoque radica en definir y describir el fenómeno bajo observación. Asimismo, puede clasificarse como correlacional, dado que su objetivo es únicamente establecer asociaciones entre ambas variables (Hernández et al.2014).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Primera variable: Calidad de servicio variable

Segunda Variable: Satisfacción en estudiantes

La operacionalización de las variables de esta investigación se puede observar el anexo (2)

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

La conformaron 110 educandos del centro de educación técnico productiva de Barranco, por su parte Hernandez, Fernandez y Baptista, (2014) La definen como la totalidad de los elementos que comparten características idénticas.

## **Muestra**

En este trabajo participaron 87 estudiantes como parte de la muestra. Tal como lo refieren Bernales (2010), Mejia (2005) La muestra es una sección representativa de la población, que reúnen las mismas características.

## **Muestreo**

En este trabajo se utilizó el muestreo no probabilístico a conveniencia, al respecto Hernández (2021). Menciona que la selección de los participantes que formarán parte del estudio la realiza el investigador según su conveniencia.

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

Se aplicó la técnica de la encuesta como método de recolección para medir a las variables al respecto Arias (2016). consiste en formular preguntas estandarizadas y estructuradas que se aplica a la muestra para recabar información Arias.

A fin de recabar información para este trabajo se emplearon dos instrumentos como se detalla a continuación:

Cuestionario para medir la calidad de servicio, este instrumento fue de desarrollado por Parasuraman, Zeithaml 1988 se compone de 22 items con una escala ordinal tipo Likert (1-5) a través de sus cinco dimensiones

Cuestionario para medir la satisfacción en estudiantes, este instrumento fue de desarrollado por Gento y Vivas (2003) que contiene 21 items con una escala ordinal tipo Likert (1-5) a través de sus cinco dimensiones (infraestructura, servicios, seguridad, pertinencia y enseñanza). La escala de Likert para Matas (2018). Se trata de herramientas de evaluación psicométrica en las que el encuestado debe manifestar su nivel de conformidad o discrepancia frente a una serie de declaraciones. Los mismos que emplean una escala ordenada y unidimensional.

### 3.4.1 Validez

Se validó los instrumentos mediante la evaluación de expertos, quienes analizaron la claridad, pertinencia y relevancia de los mismos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validez se refiere al grado de un instrumento es capaz de medir con precisión la variable que se quiere evaluar. En otras palabras, la validez del mismo se relaciona con su capacidad para obtener pruebas exactas y acertadas de la variable que se quiere estudiar.

**Tabla 1**

*Juicio de expertos*

<i>VALIDADORES</i>	<i>RESULTADO</i>
<i>1 Doc. Ricardo Arturo Pauta Guevara</i>	<i>Aplicable</i>
<i>2 Mag. Luz Carola Lozano de la Vega</i>	<i>Aplicable</i>
<i>3 Mag. Roberto Santiago Bellido García</i>	<i>Aplicable</i>

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.1 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento, de acuerdo con Hernández et al. (2014), se determina utilizando diferentes técnicas y se relaciona con la consistencia de los resultados cuando se aplica repetidamente al mismo sujeto de estudio. En otras palabras, por lo tanto, un instrumento se refiere a la medida en que su uso repetido con el mismo sujeto produce resultados idénticos. Para esta investigación se elaboró un piloto dando como resultado una confiabilidad como se puede observar a continuación.

**Tabla 2***Estadísticos de fiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	, 884	22
Satisfacción de estudiantes	, 913	21

Fuente: Elaboración propia

### 3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de este estudio se inició analizando e identificando la problemática relacionada a la calidad de servicio y la satisfacción luego se examinó estudios previos que guardan relación con el estudio. Además, se determinó la población, la muestra al que se aplicó el instrumento confiable y previamente validado para recoger los datos a fin de realizar la comparación y contrastar la hipótesis para el procesamiento estadístico. Asimismo, una vez obtenido los resultados se realizó la discusión, para luego arribar las conclusiones finalizando con las recomendaciones.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Una vez se recolectaron las encuestas, se procedió a la transferencia de los datos a Microsoft Excel y, posteriormente, se importó al software estadístico SPSS en su versión 22. Esto facilitó la realización de un análisis descriptivo de los datos mediante la generación de tablas y gráficos. Además, se realizaron análisis inferenciales contrastando las hipótesis, utilizando el coeficiente de conclusiones Rho de Spearman como medida de relación entre las variables involucradas. Principio del formulario

### **3.7 Aspectos éticos**

En este trabajo, se han abordado de manera rigurosa los aspectos éticos obteniendo el consentimiento informado y garantizando la confidencialidad de sus datos personales a fin de proteger el bienestar de los participantes, así como respetar adecuadamente la propiedad intelectual de las fuentes citadas siguiendo las normas APA. Asimismo, se ha aplicado el programa antiplagio Turnitin, siguiendo las directrices establecidas por la universidad.

#### IV. RESULTADOS

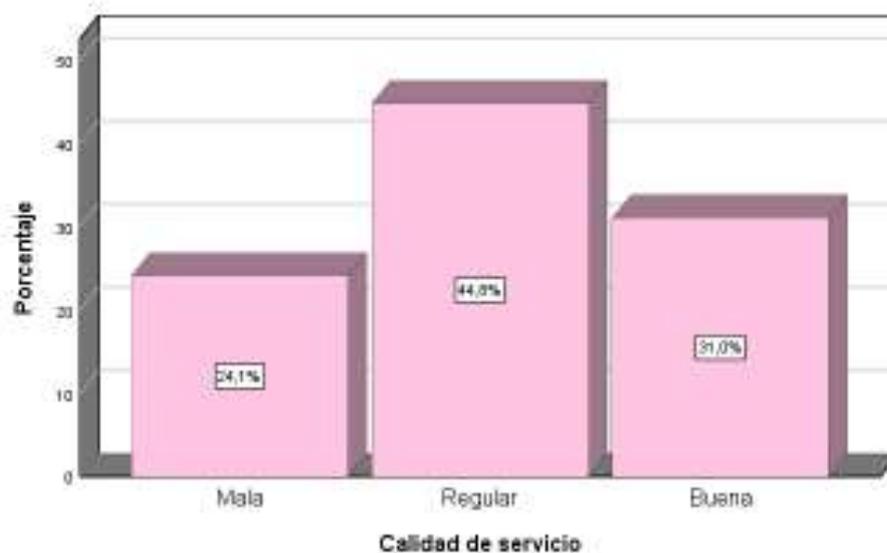
**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	24,1%
Regular	39	44,8%
Buena	27	31%
Total	87	100%

**Figura 1**

*Niveles de la variable calidad de servicio*



En la tabla 3 y la figura 1 se observa la distribución de las frecuencias y porcentajes recolectados con el instrumento calidad de servicio. Expresan que el nivel es bueno (31%), seguido del nivel regular (44.8%), finalmente que es malo (24.1%).

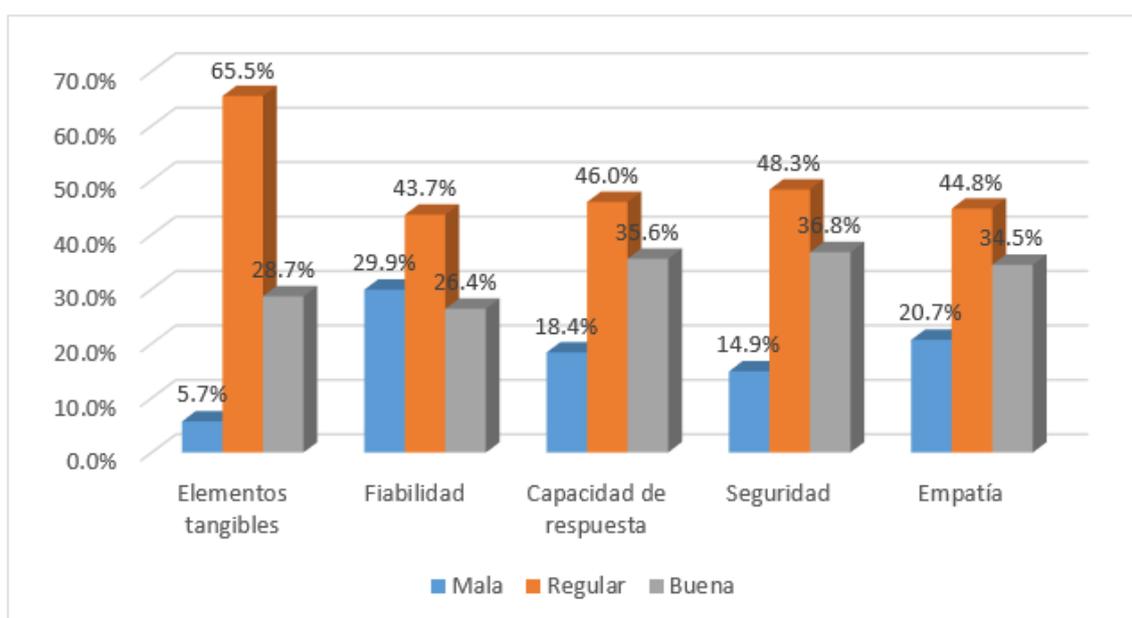
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a los niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.*

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	5	5.7%	26	29.9%	16	18.4%	13	14.9%	18	20.7%
Regular	57	65.5%	38	43.7%	40	46%	42	48.3%	39	44.8%
Buena	25	28.7%	23	26.4%	31	35.6%	32	36.8%	30	34.5%
Total	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

**Figura 2**

*Percepción de dimensiones de la variable calidad de servicio*



En la tabla se aprecia que en los elementos tangibles el 65.5% de los participantes señalaron que es regular y 28.7% que el nivel es bueno. en relación a la fiabilidad el 43.7 % opinaron que es regular 26.4% es bueno en la capacidad de respuesta el 46% que es regular. En la seguridad el 48.3% afirma que es regular y referente a la empatía el 44.8% indico que es regular.

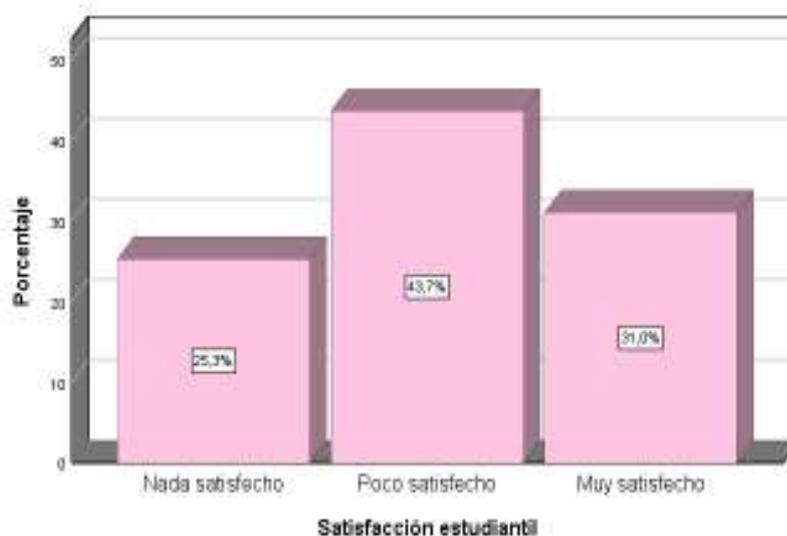
**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción estudiantil*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	22	25,3%
Poco satisfecho	38	43,7%
Muy satisfecho	27	31%
Total	87	100%

**Figura 2**

*Niveles de la variable satisfacción estudiantil.*



En la tabla 5 y la figura 3 se observa, 25.3% declara estar nada satisfecho, el 43,7 se encuentra poco satisfecho y 31% se encontró muy satisfecho.

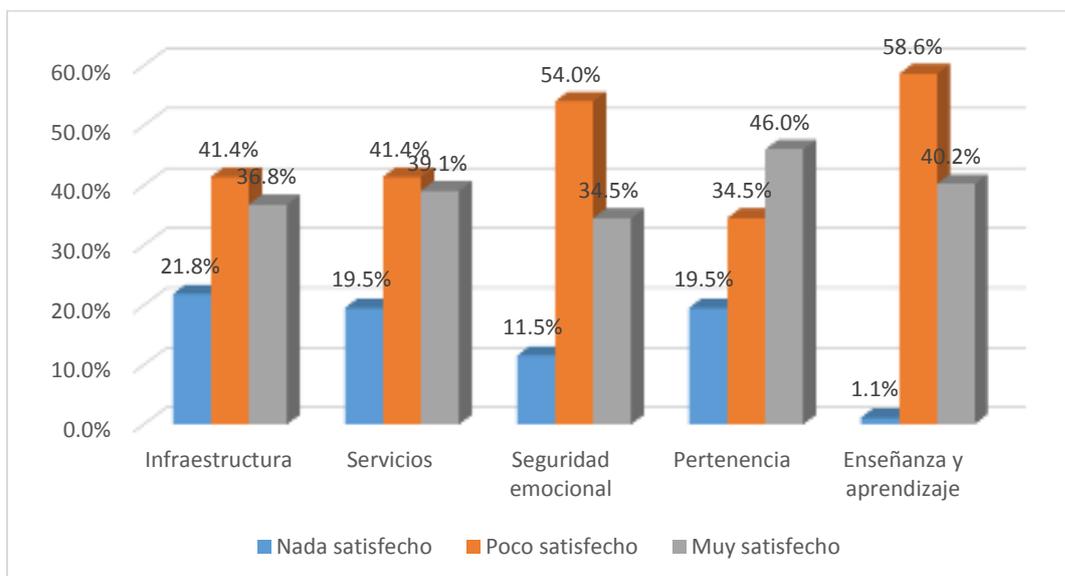
**Tabla 6**

*Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de satisfacción*

Niveles	Infraestructura		Servicios		Seguridad emocional		Pertenencia		Enseñanza aprendizaje	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nada satisfecho	19	21.8%	17	19.5%	10	11.5%	17	19.5%	1	1.1%
Poco satisfecho	36	41.4%	36	41.4%	47	54%	30	34.5%	51	58.6%
Muy satisfecho	32	36.8%	34	39.1%	30	34.5%	40	46%	35	40.2%
Total	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

**Figura 3**

*Percepción de dimensiones de la variable satisfacción estudiantil*



En la tabla 6 y figura 4 se observa respecto a la dimensión infraestructura el 41.4% está poco satisfecho y solo el 36.8% están muy satisfechos. en la dimensión servicios el 41.4% está poco satisfecho y solo el 39.1% están muy satisfechos. en la dimensión seguridad el 54% está poco satisfecho y solo el 34.5% están muy satisfechos. en la dimensión pertenencia 34.5% está poco satisfecho y el 46% están muy satisfechos. en la dimensión enseñanza 58.6% está poco satisfecho y el 40.2% están muy satisfechos.

### **Análisis inferencial**

#### **Prueba de hipótesis**

Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes*

		Calidad de servicio	de Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	de Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,351**
		N	,001
			87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia ( $r=0,351$ ), indicando una correlación baja, y el p valor es de  $0.001 < 0.05$  por ello se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la calidad de servicio se relaciona de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

### Tabla 8

*Relación entre elementos tangibles y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.*

		Elementos tangibles	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Elementos tangibles	de 1,000	,303**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,004
		N	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra un ( $r=0,303$ ), con una relación baja, y el valor de  $p= 0.004 < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, los elementos tangibles se relacionan de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Tabla 9**

*Relación entre fiabilidad y satisfacción*

			Fiabilidad	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	87	87

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra un ( $r=0,318$ ), con una relación baja, y el valor de  $p = 0.003 < 0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la fiabilidad se relaciona de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

**Prueba de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Tabla 10**

*Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción estudiantil
Rho Spearman	de Capacidad respuesta	de Coeficiente correlación	de 1,000	,232*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	87	87

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra un ( $r=0,232$ ), con una relación baja, y el valor de  $p = 0.031 < 0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la capacidad de respuesta se relaciona de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Tabla 11**

*Relación entre seguridad y satisfacción*

		Satisfacción		
		Seguridad	estudiantil	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,226*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	87	87

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra un ( $r=0,226$ ), con una relación baja, y el valor de  $p = 0.036 < 0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la seguridad se relaciona de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

#### Prueba de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre empatía y satisfacción en estudiantes del CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre empatía y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Tabla 12**

*Relación entre empatía y satisfacción*

		Satisfacción		
		Empatía	estudiantil	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	de 1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	87	87

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra un ( $r=0,313$ ), con una relación baja, y el valor de  $p = 0.003 < 0.05$  por ello se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la empatía se relaciona de positivamente con la satisfacción en los estudiantes.

## **V. DISCUSIÓN:**

Seguidamente, se procederá a analizar la demostración de este estudio, comparándolos con las investigaciones previas realizadas en el campo, y también relacionándolos con las teorías que respaldan las bases fundamentales de este trabajo.

En la hipótesis general de estudio se plantea si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco. Analizando los datos obtenidos se mostró una significancia bilateral 0.001 ( $< 0,05$ ) demostrando que las variables se relacionan entre sí. De acuerdo al grado de significancia entre variables es de  $r= 0,351$ .

Estos resultados tienen importantes implicaciones para las instituciones educativas. En primer lugar, indica que las instituciones se están esforzando por mejorar la calidad de sus servicios académicos pueden lograr mayores niveles de satisfacción entre los estudiantes. Esto puede tener un impacto en la retención estudiantil y en la percepción positiva que los estudiantes tienen sobre la institución, los servicios de apoyo al estudiante, la infraestructura, las actividades extracurriculares y la atención juegan un papel crucial en la apreciación general de los educandos sobre calidad de servicio de la institución.

Una mayor calidad de servicio se asocia con niveles más altos de satisfacción estudiantil. Las instituciones educativas deben considerar estos resultados como una oportunidad para mejorar la experiencia estudiantil y fortalecer. Mis resultados son idénticos al estudio realizado por Chandra et al. (2018), donde se mostró que la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes tiene un influencia positiva entre sus variables. En esa misma línea esta realciona con el trabajo realizado por Machaca et al. (2022) evidenciando que la calidad influye altamente en la satisfacción.

Por su parte Laines y Valera (2023). Investigando las mismas variables, finalizó que existe una relación directa lo que significa cuando incrementa la calidad incrementa su satisfacción cliente. Estas coincidencias confirman que cada vez los estudiantes buscan satisfacer sus necesidades educativas y de formación académica como parte de la autorrealización como afirma Maslow al finalizar sus estudios, podrán emprender, trabajar e incrementar y mejorar económicamente que les permitirán satisfacer otras necesidades de mayor nivel.

Referente a la primera hipótesis específica indica de una relación notable entre los elementos tangibles y la satisfacción en estudiantes, con una significancia bilateral positiva entre las dimensiones estudiadas arrojaron un p valor es de 0.004 ( $< 0,05$ ) con un grado de significancia 0,303 (Rho de Spearman). Los resultados de este estudio tienen importantes impresiones para la institución. La relación positiva encontrada destaca la relevancia de la infraestructuras y recursos de calidad para mejorar la experiencia educativa. Cuando los estudiantes cuentan con instalaciones adecuadas, equipamiento moderno y recursos necesarios, es más probable que se sientan cómodos y motivados para participar activamente en el proceso de aprendizaje.

Dado que la institución ofrece estudios técnicos es de vital importancia contar con cada equipo, maquinaria en óptimo estado en cada especialidad y que juega un papel importante para salir competitivos al campo laboral en relación a la infraestructura 21.8% manifestaron estar nada satisfecho, el 41,4% poco satisfecho y solo 36,8% está muy satisfecho coincide con los resultados obtenidos de Mattah et al., (2018) quien realizó una investigación en Ghana y los encuestados mencionaron estar insatisfechos con la calidad de las instalaciones.

A diferencia de Twum y Peprah, (2020), Los resultados del estudio mostraron que la calidad del servicio y sus dimensiones de tangible con otras dos dimensiones brindada fueron muy satisfechos, a la luz de estos resultados como menciona Caiza et al. (2002), afirma que esta dimensión suelen ser una de las dimensiones más valoradas por los clientes concluyen junto a Villarreal & Bejarano (2022), son aspectos importantes a considerar en la calidad, ya que pueden influir en la percepción que tienen sobre el servicio recibido.

quizás la diferencia de estos resultados se debe que mi investigación se realizó en una institución del estado donde las debilidades en la infraestructura de las aulas, talleres y demás ambientes carecen de equipamiento adecuado y los realizaron en instituciones privadas donde la inversión en el equipamiento y la infraestructura de las instalaciones es mucho mayor. Por lo tanto, podemos afirmar que a mejor implementación de los elementos tangibles mayor será la satisfacción.

Referente a la segunda hipótesis específica expone que existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción significancia bilateral positiva baja entre las dimensiones estudiadas arrojaron un p valor es de  $0.003 < 0.05$  con un grado de significancia 0,318 (Rho de Spearman) Se evidencia la relación entre fiabilidad y satisfacción infantil ( $r=0,318$ ) con una relación positiva baja, estos resultados demuestra la importancia de la confianza y consistencia percibida en la institución pueden afectar la percepción del estudiante sobre su experiencia académica. La fiabilidad es la capacidad de la institución para cumplir consistentemente con las expectativas y necesidades del estudiante, incluyendo aspectos como la entrega de información, la calidad de los servicios, la disponibilidad de recursos, entre otros.

Estos resultados tienen relación con Sacsavilca et al.2022, quien concluyó que el 60% de los encuestados manifestó estar medianamente satisfecho con la fiabilidad.

Del mismo modo que Maza et al., (2022) alcanzaron un 65,2% referente a la confiabilidad. Revisando los autores es que estas instituciones presentan una débil atención en recepción, secretaria por otro relacionado al tema de los horarios y sus propuestas educativas programadas quizás no la cumplen. Además, Yañez (2019) en su investigación y de acuerdo a su resultados recomendó de manera urgente la capacitación para los docente, personal administrativo e ir verificando periódicamente los avances. Tal como afirma Vergiú (2021) la fiabilidad tiene que ver con la capacidad para realizar el servicio prometido que permitan satisfacer las expectativas. asimismo, se afirma que al incrementar los niveles de confianza incrementara también el nivel de satisfacción.

Referente a la tercera hipótesis específica indica que existe una relación positiva baja entre las dimensiones estudiadas arrojaron un p valor es de 0.031 <0.05 con un grado de significancia 0,232 (Rho de Spearman) Se evidencia la positiva relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil, los resultados obtenidos tiene implicaciones importantes para la mejora de la institución. Una capacidad de respuesta efectiva puede mejorar la satisfacción de los estudiantes y, por ende, su bienestar general. Esto podría traducirse en una mayor retención estudiantil, una mayor motivación para aprender y un mejor rendimiento académico.

Los resultados guaran similitud con Twum y Peprah (2020) que en los resultados de su investigación los encuestados manifestaron estar muy satisfechos con la capacidad de respuesta. A diferencia de Yañez (2019) en su investigación de acuerdo a sus resultados recomendó de manera urgente la capacitación para los docente, personal administrativo Tal como lo refiere Acosta-Vazquez (2021), es la capacidad del personal para brindar un servicio rápido y resolver los problemas de los clientes de manera eficiente.

Referente a la cuarta hipótesis específica indica que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción significancia bilateral positiva baja entre las dimensiones estudiadas arrojaron un p valor es de 0.003 <0.05 con un grado de significancia 0,318 (Rho de Spearman). De acuerdo a estos resultados podemos afirmar que un ambiente seguro puede contribuir a una mayor sensación de bienestar entre los estudiantes e impactar positivamente en la satisfacción de los mismos, fomentando su compromiso con el aprendizaje y contribuyendo a un mayor bienestar general. tal como manifiesta Deulofeu (2012), respecto a la seguridad consiste eliminar las amenazas y puedan dar referencias positivas del servicio recibido. Lo encontrado por Sacsavilca et al. (2022), refiriendo que los encuestados se encontraban medianamente satisfechos y estableció que la seguridad guarda relación directa y positiva con la satisfacción. Entonces se puede decir que al incrementar los niveles de seguridad también aumentara los niveles de satisfacción.

Referente a la quinta hipótesis específica indica que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción significancia bilateral positiva baja entre las dimensiones estudiadas arrojaron un p valor es de 0.003 <0.05 con un

grado de significancia 0,318 (Rho de Spearman) estos resultados muestran si los estudiantes perciben que en la institución son empáticos con ellos y con sus necesidades tendrán una experiencia más gratificante lo que contribuye a su satisfacción general con la vida estudiantil. Por otro lado, también es posible que la satisfacción estudiantil juegue un papel en el desarrollo de la empatía. Los estudiantes que están satisfechos con su experiencia en la institución pueden mostrar empatía hacia los demás, Estos resultados sugieren que un aumento en los niveles de empatía podría estar relacionado con una mayor satisfacción entre los estudiantes, y viceversa.

Los resultados arrojados en esta investigación tienen relación con Machaca et al. (2022), Twum y Peprah, 2020) cuyos encuestados manifestaron estar bajo y medianamente satisfechos en esta dimension.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los estudiantes del CETPRO de Barranco, 2023. Se demostró una significancia bilateral entre las variables con un p valor 0.001 y un grado de significancia ( $r= 0,351$ ) nos indica que es positiva (baja) entonces se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

**Segunda:** Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en estudiantes del CETPRO de Barranco, 2023. pudo ser demostrado a través de la significancia con un p valor = 0.004 y un ( $r=0,303$ ), indicando una relación positiva baja por lo tanto se rechaza la hipótesis nula de investigación.

**Tercera:** En resumen, se ha determinado que existe una correlación baja entre la confiabilidad y la satisfacción, con un ( $r=0,318$ ) y un valor p de 0,003, indicando que esta relación es significativa en los estudiantes del CETPRO de Barranco, 2023. Es por ello que la hipótesis nula fue rechazada.

**Cuarta:** Se concluye que la capacidad de respuesta y la satisfacción presentan una correlación positiva baja, cuyo coeficiente Rho de Spearman = 0,232 y un p valor es de 0.031 <0.05 demostrando que la capacidad de respuesta y la satisfacción se relacionan positivamente en los estudiantes del CETPRO de Barranco, 2023. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de la investigación.

**Quinta:** Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción en estudiantes del CETPRO de Barranco, 2023. Se pudo comprobar al hallar una un p valor = 0.036 y un ( $r=0,226$ ), lo que nos indica una relación positiva baja por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

**Sexta:** Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción en del CETPRO de Barranco, 2023. Se pudo comprobar al hallar una entre la cuarta dimensión y la variable satisfacción con un p valor = 0.003 y un ( $r=0,313$ ), lo que nos indica relación positiva baja aceptando la hipótesis de estudio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Basándonos en los resultados que demuestran que las variables investigadas se relacionan positivamente. Se recomienda a la directora evaluar y mejorar los servicios de los programas de estudios o modulares de cada especialidad. Asimismo, es esencial contar con profesores capacitados en cada área a fin de evitar que los estudiantes abandonen el curso al considerar que lo que se dicta no son útiles por ello se sugiere que la directora realice cambios sustanciales para incrementar el número de estudiantes matriculados en el CETPRO en todas las especialidades y turnos.

**Segunda:** Considerando los resultados obtenidos en relación a la dimensión elementos tangibles, se recomienda a la directora que realicen mantenimiento y reparación de las maquinarias, equipos de los diferentes talleres de cada familia profesional y los docentes del CETPRO concientizar a los estudiantes de cuidar todos lo que la institución buenamente les brinda. También se recomienda al personal de mantenimiento realizar la limpieza de los exteriores de la institución donde se alojan indigentes y se va acumulando desperdicios.

**Tercera:** Considerando los resultados obtenido en dimensión fiabilidad se recomienda a la directora enfocarse en brindar una atención adecuada que supere las expectativas de los educandos en relación con los servicios educativos ofrecidos. Para lograrlo, se sugiere realizar encuestas periódicas como una herramienta efectiva para recopilar opiniones y retroalimentación, lo que permitirá mejorar continuamente la calidad de los servicios.

**Cuarta:** De acuerdo a los resultados obtenidos relacionados a la capacidad de respuesta que no es otra cosa que la rapidez en el servicio, tanto administrativos como docentes. Se recomienda a la directora tomar las siguientes medidas: publicar el horario de atención del personal administrativo, además se recomienda concientizar al personal para mejorar la amabilidad y disposición para proporcionar información clara y detallada sobre las ofertas formativas de la institución.

**Quinta:** Considerando los resultados obtenidos en cuanto la seguridad recomiendo a la dirección gestione capacitaciones al personal de mantenimiento para realizar el arreglo y el mantenimiento del cerco eléctrico y las alarmas de emergencia de la institución, a fin que los educandos tengan una vivencia de aprendizaje en un lugar donde se salvaguarde su integridad física y emocional.

**Sexta:** De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la empatía se recomienda a dirección que el cetpro implementen programas y actividades que fomenten la empatía entre los estudiantes pueden incluir talleres de habilidades sociales, actividades de trabajo en equipo y proyectos que el respeto mutuo. pueden ayudar a mejorar la experiencia educativa de los estudiantes al enfocarse en el desarrollo de la empatía y el bienestar emocional, lo que podría tener un impacto positivo en su satisfacción general con el proceso educativo.

## REFERENCIAS

- Álvarez Velázquez, E., Vargas Hernández, AN, & Martínez Sánchez, CE (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *REVISIÓN HUMANA. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades DOI: [10.37467/revhuman.v12.4730](https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730)*
- Quesada-Chaves, M. J. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43(1), 293-311.
- Abello, R. (2009). La Investigación en Ciencias Sociales: Sugerencias prácticas Sobre el Proceso. *Investigación & Desarrollo*, 17(1), 208-229. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26811984010>
- Acosta-Vazquez, I., & ÁlvarezMorales, S., & Chable-Cruz, T., & Gómez-Xul1, G., (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Ali M. Ghonmein, Khaldun G. Al-Moghrabi, Tawfiq Alrawashdeh*
- Atencio Huamani, M. A. (2018). La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018.
- Bernate, J. A., Guataquirá Romero, A., Romero Melo, E. N., & Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Quiroz Vera, E. (2020). Calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y CC.SS. de la UNI.
- Cabrera Mendoza, P. M., De la Puente Guillén, D. L., Nuñez Saldaña, D. E., Rodríguez Clavo, M. E., & Valera Borda, I. T. (2021). *Desempeño docente y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes del primer año de la carrera de Contabilidad de un instituto superior tecnológico de Lima, durante el 2020 - II.*

- Carrasco, C. y Luzón, A. (2019). Respeto docente y convivencia escolar: significados y estrategias en escuelas chilenas. *Psicoperspectivas*, 18(1), 64-74. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue1-fulltext-1494>
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S. y Priyono. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes y la lealtad de los estudiantes: un estudio empírico. *Journal of Social Studies Education Research*, 9 (3), 109–131. <https://doi.org/10.17499/jsser.12590>
- Córdova-Morán, J., Pacheco-Mendoza, S., & Mayorga-Albán, A. (2021). Oportunidades en la Educación Superior a partir de la nueva realidad educativa. *Ciencias Sociales y Económicas*
- CUENCA REYES, A. A., SÁNCHEZ LANDIN, J. A., & TORRES JIMÉNEZ, L. A. (2020). Estudio de la infraestructura educativa de la parroquia El Cisne. Ecuador. *Revista Espacios*, 41(4).
- Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vasquez Muñoz, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(2), 247-266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>  
DOI: [10.18779/csye.v5i2.480](https://doi.org/10.18779/csye.v5i2.480)
- DRELM (2015,4 de mayo). Educación técnico productiva
- Duque Oliva, Edison Jair Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ferreira, A. R., & De La Cruz, A. (2019). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6(1), 9-26.
- Gawel, JE (1997). La teoría de la motivación de Herzberg y la jerarquía de necesidades de Maslow. Compendio de ERIC/AE.
- Hernández González, Osvaldo. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina*

*General Integral*, 37(3), e1442. Epub 01 de septiembre de 2021. Recuperado en 29 de julio de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, IA, & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*

Matas, Antonio. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 02 de agosto de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf> <https://doi.org/10.7275/31QY-EA53> Investigación. (6°ed.) McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Llobet, MP, Ávila, NR, Farras, JG y Canut, MT (2011). Calidad de vida, felicidad y satisfacción con la vida en personas ancianas de 75 años atendidas en un programa de atención domiciliaria. *Revista Latinoamericana De Enfermagem*, 19 , 467-475. DOI: 10.1590/S0104-11692011000300004

López de Mesa-Melo, C., Soto-Godoy, M., Carvajal- Castillo, C., & Urrea-Roa, P. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y Educadores*, 16(3), 383-410. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834/83429830001>

Luque, M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una universidad privada de Arequipa, 2019 [Internet]. Universidad Católica San Pablo; 2019. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE>

Machaca Mamani, D. J. C., Cahuana Lipa, D. R., & Machaca Mamani, D. R. G.

- (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1780](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780)
- Marcano Molano, P., & Uribe Veintimilla, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 10(1), 79-84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Mattah, PAD, Kwarteng, AJ y Mensah, J. (2018). Indicadores de calidad del servicio y satisfacción entre los estudiantes que se gradúan de una institución de educación superior (IES) en Ghana. *Evaluación y desarrollo de la educación superior*, 12 (1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/heed-10-2017-0006>
- Maza Avila, F. J., Vergara Schmalbach, J. C., Pacheco Durango, I. D., & Medrano Mestra, P. A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> Recuperado 10 de julio de 2023.
- Rodríguez Vidal, E. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019. Universidad César Vallejo. Satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio de los sistemas de asesoría académica
- Ropa Carrión, B. . (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *orizonte e a iencia*, 4(6), 67–73. recuperado a partir de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sacsavilca Ramos, R. M. (2023). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de Huarochirí, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación

- cuantitativa y cualitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sarmiento Orna, D., & Vinuesa Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Silva Batista, MA, Santos, JM, Honório, S., Rocha, J., Serrano, J., & João, P. (2020). Estilos de vida y satisfacción con la vida de los atletas veteranos: una prueba prospectiva basada en la teoría de la autodeterminación. DOI: [10.47197/retos.v0i39.77952](https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.77952)
- Surdez-Pérez, E. G., Lamoyi-Bocanegra, C., & Sandoval-Caraveo, M. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. [Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education Satisfação estudantil na avaliação da qualidade educativa universitária] *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.20i8.21.1.1>
- Torres, M, y Vásquez, C. (2010, Mayo). *La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios*. Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Vol 4, 2010 N0 2, pp.25–32, ISSN:1856-8890,Dep.Legal pp200702LA2730
- Twum, FO y Pephrah, WK (2020). El impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales* , 10 (10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación. Lima: San Marcos Mejía, E. (2005). Técnicas e Instrumentos de Investigación. Recuperado de:
- Vergíu Canto, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, v. 8, n. 1, e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Yañez Arteaga, M. L. (2019). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú, Trujillo 2019*.

ZEITHAML, Valerie; PARASURAMAN, Parsu.; BERRY, Leonard. (2004).

Modelo de la calidad del servicio

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023.

**Autor:** Yauli Arrieta Marleni

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES								
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad, y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco.</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>								
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>NIVELES Y RANGOS</b>				
			Elementos tangibles	Infraestructura física	1 - 8	Likert Politémico Ordinal 1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	Deficiente 8 - 19 Regular 20 - 30 Bueno 31 - 40				
				Equipamiento							
				Pulcritud de los servidores							
			Fiabilidad	Cumplimiento	9 - 23		Likert Politémico Ordinal 1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	Deficiente 13 - 30 Regular 31 - 48 Bueno 49 - 65			
				Servicio académico							
				Documentación							
			Capacidad de respuesta	comunicación				Likert Politémico Ordinal 1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre			
				Rapidez del servicio							
				Disposición							
				Atención permanente							
			Seguridad	Confianza y seguridad						Likert Politémico Ordinal 1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	
				Cortesía							
				Garantía académica							
Empatía	Atención personalizada	24 - 29	Likert Politémico Ordinal 1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	Deficiente 6 - 14 Regular 15 - 22 Bueno 23 - 30							
	Flexibilidad										
	Interés por el usuario										
	Conocimiento de necesidades										
	Amplitud del servicio										
<b>Variable 2: Satisfacción estudiantil</b>											

			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
			Infraestructura	Mantenimiento y Limpieza	1 – 9	Likert Politómico Ordinal	Deficiente 9 - 21 Regular 22 - 33 Bueno 34 - 45
				Condiciones básicas de infraestructura			
			Servicio	Servicios administrativos	10 – 14		Deficiente 5 - 12 Regular 13 - 18 Bueno 19 - 25
				Servicios académicos.			
			Seguridad:	Seguridad: infraestructura y actividades	15 – 27		Deficiente 13 - 31 Regular 32 - 48 Bueno 49 - 65
				Seguridad emocional.			
			Pertenencia:	Aceptación del personal docente y administrativo	28 – 31	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	Deficiente 4 - 10 Regular 11 - 15 Bueno 16 - 20
				Aceptación de compañeros			
				Aceptación en el entorno académico			
			Enseñanza	Sistema de enseñanza académica	32 – 35		Deficiente 4 - 10 Regular 11 - 15 Bueno 16 - 20
				Asistencia educativa			
<b>NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>				
Nivel: Técnico productivo	<b>Población:</b> Está conformado por 110 estudiantes de todas las familias profesionales.	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b> <b>Técnicas:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Yauli Arrieta Marleni	<b>DESCRIPTIVA:</b> Se realizará el análisis de datos, elaboración de gráficos, interpretación de tablas y gráficos, emisión de resultados y para la prueba de confiabilidad, se aplicará el coeficiente de alfa de Cronbach.				

<b>Diseño:</b> Correlacional  <b>Método:</b> Hipotético - deductivo	<b>Tipo de muestreo:</b>	<b>Año:2023</b> <b>Ámbito de Aplicación:</b> CETPRO del distrito de Barranco. <b>Forma de Administración:</b> presencial	El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS  <b>INFERENCIAL:</b> Para corroborar la relación de las hipótesis se hizo uso de las estadísticas no para métricas, mediante el coeficiente de Rho Sperman.
	<b>Tamaño de muestra:</b> La muestra está conformada por los 87 estudiantes del CETPRO del distrito de Barranco.	<b>Variable 2: Satisfacción estudiantil</b> <b>Técnicas:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Yauli Arrieta Marleni <b>Año:</b> 2023 <b>Ámbito de Aplicación:</b> CETPRO de Barranco <b>Forma de Administración:</b> presencial	

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Variable calidad de servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Parasuraman y Zeithaml (2004), "la calidad de servicio está constituida por todos los atributos que le otorgan valor a un servicio, estos pueden ser medibles de acuerdo a sus características como	Fue observada a partir de sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; conformada por 14 indicadores y 22 ítems. Con escala de Likert.	Elementos tangibles	Infraestructura física Equipamiento Pulcritud de los servidores	Escala Ordinal de tipo Likert  (1) Muy en desacuerdo  (2) Desacuerdo  (3) Ni en acuerdo en desacuerdo
			Fiabilidad	Cumplimiento Servicio académico Documentación	
			Capacidad de respuesta	Comunicación Rapidez del servicio Disposición Atención permanente	

	del nivel tangibilidad, capacidad de respuesta, entre otros”	Seguridad	Confianza y seguridad Cortesía. Garantía académica	(4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
		Empatía	Atención personalizada Flexibilidad Interés por el usuario Conocimiento de necesidades. Amplitud de servicio	

#### Variable satisfacción estudiantil

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	Kothler (2008), la define como estado emocional de la persona luego de comparar la atención percibida de un producto o servicio.	Fue observada a partir de sus dimensiones: infraestructura, servicios, seguridad, pertenencia y enseñanza conformada por 11 indicadores y 21 ítems. Con escala de Likert	Infraestructura	Mantenimiento y Limpieza Condiciones básicas de infraestructura	Escala Ordinal de tipo Likert (1) muy insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) ni satisfecho ni insatisfecho (4) satisfecho (5) muy satisfecho
			Servicios	Servicios administrativos Servicios académicos.	
			Seguridad	Seguridad: infraestructura y actividades Seguridad emocional.	

			<b>Pertenencia</b>	Aceptación del personal docente y administrativo Aceptación de compañeros Aceptación en el entorno académico
			<b>Enseñanza</b>	Sistema de enseñanza académica Asistencia educativa

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán utilizadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad, y no dejar ninguna pregunta sin responder. Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo con el ítem en los casilleros señalados.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Dimensión / Ítems	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
1	La fachada del cetpro luce cuidado y atractivo a la vista.					
2	La infraestructura del cetpro propicia un ambiente seguro					
3	El cetpro cuenta con un equipos modernos en sus diversos talleres de cada familia profesional					
4	¿Se encuentra cómodo con la presentación del personal? (directivo, docente, administrativo y de servicio).					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
5	Los servicios complementarios como secretaria y recepción se prestan según lo prometido.					
6	Cumplen con el horario de clase (inicio y termino) y actividades extracurriculares establecidos.					
7	Se lleva a cabo el desarrollo del curso según la programación					
8	Es confiable en el servicio educativo que brinda el cetpro para su formación profesional.					
9	El cetpro emite documentos legalizados por el estado (certificados, boletas de notas, etc.).					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
10	Su docente está siempre dispuesto a brindar apoyo frente a sus necesidades					
11	El personal administrativo están siempre dispuesto a brindar apoyo con sus necesidades.					
12	El personal responde a sus inquietudes sobre distintas actividades (contenidos del curso, tramites y otros) con prontitud.					
13	La institución da solución a sus problemas de forma rápida y acertada					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		1	2	3	4	5
14	El actuar del personal le inspira confianza.					
15	El cetpro cuenta con plan de protección ante un sismo y brinda seguridad dentro del colegio.					
16	El personal lo trata con cortesía					
17	Los docentes del cetpro brindan confianza y garantía en la parte académica					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		1	2	3	4	5
18	Los docentes motivan y fomentan la participación de los estudiantes					
19	La institución muestra interés en la su formación personal e integral de los estudiantes					

20	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes					
21	Los docentes conocen sus inquietudes y necesidades de los estudiantes					
22	La institución brinda servicios adicionales ( talleres, charlas) para mejorar su desempeño profesional.					

### CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

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

	Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho				
	1	2	3	4	5				
N°	Items				Rango de valoración				
					1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Infraestructura</b>								
1	Existe limpieza en todas las instalaciones de la institución.								
2	Existe comodidad en el mobiliario en general.								
3	Los espacios para la enseñanza e instalaciones son adecuados.								
4	La institución cuenta con agua potable disponible.								
	<b>Dimensión 2: Servicios</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Existe buen servicio en la oficina y recepción de la Institución.								
6	Existe buen servicio en el proceso de inscripción o matrícula en la Institución.								
7	Existe acceso a computadoras para realizar trabajos.								
8	Tengo acceso al servicio de Internet en la Institución.								
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Existe medidas de seguridad (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).								
10	Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades académicas de la Institución educativa.								
11	Existe buen trato por parte de los docentes.								
12	Existe buen trato por parte de mis compañeros de aula.								
13	Existe buen trato por parte del personal administrativo.								
	<b>Dimensión 4: Pertenencia</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Los docentes me hacen sentir que soy parte de la Institución.								
15	El personal administrativo me hace sentir que soy parte de la Institución.								
16	Mis compañeros de clase me hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.								
	<b>Dimensión 5: Enseñanza y aprendizaje</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Los contenidos del curso son los adecuados.								
18	Los docentes dominan los contenidos y están actualizados.								
19	El nivel de exigencia académica en la institución es buena.								
20	La metodología de la enseñanza en la Institución es buena.								
21	Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.								

## ANEXO: 4

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 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:

<b>Nombre del juez:</b>	Ricardo Arturo Pauta Guevara		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Metodología de la investigación científica		
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela de oficiales EP, Universidad Cesar Vallejo.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
<b>Autora:</b>	Modelo SERVQUAL
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pedagogía
<b>Significación:</b>	El instrumento contiene cinco dimensiones y un total de 22 ítems su objetivo es medir la calidad de servicios. Su aplicación es a los estudiantes del CETPRO. Escala ordinal con los siguientes niveles Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico:

VARIABLES	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<b>Elementos Tangibles</b>	Zeithman et al. (2002) y Nicuesa (2013). Mencionaron que son las partes físicas que pueden ser medibles y cuantificables como la apariencia del inmueble, sus instalaciones, equipos además del personal en contacto con el cliente.
	<b>Fiabilidad</b>	Gutiérrez (2010), Y Espinoza (2012), afirman que la fiabilidad está relacionada, con el cumplimiento de las promesas, con el brindar el servicio adecuado desde la primera impresión y la solución de problemas. atributos que los clientes buscan al relacionarse con una organización.
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Zeithman et al (2002) menciona a la responsabilidad como la disponibilidad para ayudar a los clientes y para ofrecer el servicio.
	<b>Seguridad</b>	Para González (2006) La seguridad es el conocimiento del servicio, amabilidad y cortesía prestada, por parte del personal de esta manera transmitirán credibilidad y confianza hacia los clientes.
	<b>Empatía</b>	Pérez (2015) señala que es un método esencial para descubrir los ideales e impacto del público y, por consecuencia, actuar de manera afirmativa y oportuna.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **Calidad de servicio** elaborado por Marleni Yauli Arrieta en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles

**Objetivos de la Dimensión:** medir el estado físico de la institución.

Indicadores	Ítem (1,2,3,4)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura física	1. La fachada del cetpro luce cuidado y atractivo a la vista.	4	4	4	
	2. La infraestructura del cetpro propicia un ambiente seguro	4	4	4	
Equipamiento	3. El cetpro cuenta con un equipos modernos en sus diversos talleres de cada familia profesional	4	4	4	
Pulcritud de los servidores	4. ¿Se encuentra cómodo con la	4	4	4	

	presentación del personal? (directivo, docente, administrativo y de servicio).				
--	--	--	--	--	--

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:**

Indicadores	Ítem (5,6,7,8,9)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	5. Los servicios complementarios como secretaria y recepción se prestan según lo prometido.	4	4	4	
	6. Cumplen con el horario de clase (inicio y termino) y actividades extracurriculares establecidos.	4	4	4	
Servicio académico	7. Se lleva a cabo el desarrollo del curso según la programación.	4	4	4	
	8. Es confiable en el servicio educativo que brinda el cetpro para su formación profesional.	4	4	4	
Documentación	9. El cetpro emite documentos legalizados por el estado (certificados, boletas de notas, etc.).	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem (10.11.12.13)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
comunicación	10. Su docente está siempre dispuesto a brindar apoyo frente a sus necesidades	4	4	4	
Rapidez del servicio	11. El personal administrativo están siempre dispuesto a brindar apoyo con sus necesidades.	4	4	4	
Disposición	12. El personal responde a sus inquietudes sobre distintas actividades (contenidos del curso, tramites y otros) con prontitud.	4	4	4	
Atención permanente	13. La institución da solución a sus problemas de forma rápida y acertada	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem (14,15,16,17)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y seguridad	14. El actuar del personal le inspira confianza.	4	4	4	
Cortesía	15. El cetpro cuenta con plan de protección ante un sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	4	4	4	
Garantía académica	16. El personal lo trata con cortesía	4	4	4	
	17. Los docentes del cetpro brindan confianza y garantía en la parte académica	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem (18,19,20,21,22)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. Los docentes motivan y fomentan la participación de los estudiantes	4	4	4	
Flexibilidad	19. La institución muestra interés en la su formación personal e integral de los estudiantes	4	4	4	
Interés por el usuario	20. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	
Conocimiento de necesidades	21. Los docentes conocen sus inquietudes y necesidades de los estudiantes	4	4	4	
Amplitud del servicio	22. La institución brinda servicio adicionales ( talleres, charlas)para mejorar su desempeño profesional.	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Dr. Pauta Guevara, Ricardo Arturo DNI: 06220637

**Especialidad del validador:** Docente metodólogo



**Firma del Experto Informante.**

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...**Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 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.

## 6. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Luz Carola Lozano de la Vega</b>		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación, Directora		
<b>Institución donde labora:</b>	Institución Educativa 1140, Callao		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (X)		

## 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 8. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
<b>Autora:</b>	Modelo SERVQUAL
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pedagogía
<b>Significación:</b>	El instrumento contiene cinco dimensiones y un total de 22 ítems su objetivo es medir la calidad de servicios. Su aplicación es a los estudiantes del CETPRO. Escala ordinal con los siguientes niveles Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

## 9. Soporte teórico:

VARIABLES	Dimensiones	Definición
-----------	-------------	------------

<b>Calidad de servicio</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	Zeithman et al. (2002) y Nicuesa (2013). Mencionaron que son las partes físicas que pueden ser medibles y cuantificables como la apariencia del inmueble, sus instalaciones, equipos además del personal en contacto con el cliente.
	<b>Fiabilidad</b>	Gutiérrez (2010), Y Espinoza (2012), afirman que la fiabilidad está relacionada, con el cumplimiento de las promesas, con el brindar el servicio adecuado desde la primera impresión y la solución de problemas. atributos que los clientes buscan al relacionarse con una organización.
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Zeithman et al (2002) menciona a la responsabilidad como la disponibilidad para ayudar a los clientes y para ofrecer el servicio.
	<b>Seguridad</b>	Para González (2006) La seguridad es el conocimiento del servicio, amabilidad y cortesía prestada, por parte del personal de esta manera transmitirán credibilidad y confianza hacia los clientes.
	<b>Empatía</b>	Pérez (2015) señala que es un método esencial para descubrir los ideales e impacto del público y, por consecuencia, actuar de manera afirmativa y oportuna.

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **Calidad de servicio** adaptado por Marleni Yauli Arrieta en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles

Indicadores	Ítem (1,2,3,4)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura física	1. La fachada del cetpro luce cuidado y atractivo a la vista.	4	4	4	
	2. La infraestructura del cetpro propicia un ambiente seguro	4	4	4	
Equipamiento	3. El cetpro cuenta con un equipos modernos en sus diversos talleres de cada familia profesional	4	4	4	
Pulcritud de los servidores	4. ¿Se encuentra cómodo con la presentación del personal? (directivo, docente, administrativo y de servicio).	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad

Indicadores	Ítem (5,6,7,8,9)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	5. Los servicios complementarios como secretaria y recepción se prestan según lo prometido.	4	4	4	
	6. Cumplen con el horario de clase (inicio y termino) y actividades extracurriculares establecidos.	4	4	4	
Servicio académico	7. Se lleva a cabo el desarrollo del curso según la programación.	4	4	4	
	8. Es confiable en el servicio educativo que brinda el cetpro para su formación profesional.	4	4	4	
Documentación	9. El cetpro emite documentos legalizados por el estado (certificados, boletas de notas, etc.).	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

Indicadores	Ítem (10.11.12.13)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
comunicación	10. Su docente está siempre dispuesto a brindar apoyo frente a sus necesidades	4	4	4	
Rapidez del servicio	11. El personal administrativo están siempre dispuesto a brindar apoyo con sus necesidades.	4	4	4	
Disposición	12. El personal responde a sus inquietudes sobre distintas actividades (contenidos del curso, tramites y otros) con prontitud.	4	4	4	
Atención permanente	13. La institución da solución a sus problemas de forma rápida y acertada	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem (14,15,16,17)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y seguridad	14. El actuar del personal le inspira confianza.	4	4	4	
Cortesía	15. El cetpro cuenta con plan de protección ante un sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	4	4	4	
Garantía académica	16. El personal lo trata con cortesía	4	4	4	
	17. Los docentes del cetpro brindan confianza y garantía en la parte académica	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía**

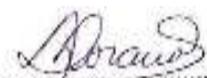
Indicadores	Ítem (18,19,20,21,22)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. Los docentes motivan y fomentan la participación de los estudiantes	4	4	4	
Flexibilidad	19. La institución muestra interés en la su formación personal e integral de los estudiantes	4	4	4	
Interés por el usuario	20. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	
Conocimiento de necesidades	21. Los docentes conocen sus inquietudes y necesidades de los estudiantes	4	4	4	
Amplitud del servicio	22. La institución brinda servicio adicionales ( talleres, charlas)para mejorar su desempeño profesional.	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Lozano de la Vega, Luz Carola DNI: 40187910**

**Especialidad del validador: Educación, Directora en una Institución Educativa**

  
 .....  
 Mg. Luz Carola Lozano de la Vega  
 DIRECTORA EN 2011  
 LAS PIRAMAS, CALLAO  
 .....

**Firma del Experto Informante.**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...**Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 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.

### 11. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Ricardo Arturo Pauta Guevara		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Metodólogo		
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela de oficiales EP, Universidad Cesar Vallejo.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACION
Autora:	Modelo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Pedagogía
Significación:	El instrumento contiene cinco dimensiones y un total de 21 ítems su objetivo es medir la satisfacción de los estudiantes. Su aplicación es a los estudiantes del CETPRO. Escala ordinal con los siguientes niveles Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

### 14. Soporte teórico:

VARIABLES	Dimensiones	Definición
Satisfacción	Infraestructura	Osorio y Pérez (2010) dicen que está referida a cómo el estudiantado califica el grado de satisfacción con respecto a las condiciones de infraestructura de la Institución.
	Servicios	Osorio y Pérez (2010) está referida a los servicios que brinda la institución. Aquí los estudiantes califican su satisfacción con la manera en que funcionan los servicios que otorga la institución educativa.
	Seguridad	Afirman Osorio y Pérez (2010) que está referida a las condiciones de seguridad, dar a conocer el grado de esta que presentan los estudiantes en relación con la seguridad y condiciones de supervivencia básica.
	Pertenencia	Osorio y Pérez (2010) dicen que aquí se indica el sentido de pertenencia al grupo de clase y a la institución por la aceptación, se refiere al nivel de satisfacción que presentan los alumnos con respecto a ser miembros de la comunidad educativa con aceptación y reconocimiento.
	Enseñanza	Afirmaron Osorio y Pérez (2010) que se centra en el estudio del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la manera de cómo están organizados en el sistema de enseñanza y aprendizaje dentro de la institución

### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **Satisfacción** adaptado por Marleni Yauli Arrieta en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	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.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Infraestructura**  
**Objetivos de la Dimensión:** medir la infraestructura de la institución.

Indicadores	Ítem (1,2,3,4)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento y limpieza	1. Existe limpieza en todas las instalaciones de la institución.	4	4	4	
	2. Existe comodidad en el mobiliario en general.	4	4	4	
Condiciones básicas de infraestructura.	3. Los espacios para la enseñanza e instalaciones son adecuados.	4	4	4	
	4. La institución cuenta con agua potable disponible.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Servicios**

Indicadores	Ítem (5,6,7,8)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios administrativos	5. Existe buen servicio en la oficina y recepción de la Institución.	4	4	4	
	6. Existe buen servicio en el proceso de inscripción o matrícula	4	4	4	

	en la Institución.				
Servicios académicos.	7. Existe acceso a computadoras para realizar trabajos.	4	4	4	
	8. Tengo acceso al servicio de Internet en la Institución.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem (9,10,11,12,13)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad: infraestructura y actividades	9. Existe medidas de seguridad (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).	4	4	4	
	10. Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades académicas de la Institución educativa.	4	4	4	
Seguridad emocional.	11. Existe buen trato por parte de los docentes.	4	4	4	
	12. Existe buen trato por parte de mis compañeros de aula.	4	4	4	
	13. Existe buen trato por parte del personal administrativo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Pertenencia**

Indicadores	Ítem (14,15,16)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación del personal docente y administrativo	14. Los docentes me hacen sentir que soy parte de la Institución.	4	4	4	
Aceptación de compañeros	15. El personal administrativo me hace sentir que soy parte de la Institución.	4	4	4	
Aceptación en el entorno académico	16. Mis compañeros de clase me hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Enseñanza y aprendizaje**

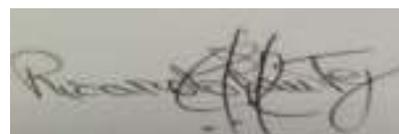
Indicadores	Ítem (17,18,19,20,21)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema de enseñanza académica	17. Los contenidos del curso son los adecuados.	4	4	4	
	18. Los docentes dominan los contenidos y están actualizados.	4	4	4	
	19. El nivel de exigencia académica en la institución es buena.	4	4	4	
Asistencia educativa	20. La metodología de la enseñanza en la Institución es buena.	4	4	4	
	21. Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Dr. Pauta Guevara, Ricardo Arturo DNI: 06220637

**Especialidad del validador:** Docente metodólogo



**Firma del Experto Informante.**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...**Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, 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.

### 16. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Luz Carola Lozano de la Vega</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                                      Social ( ) Educativa (X)                                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación, Directora
<b>Institución donde labora:</b>	Institución Educativa 1140, Callao
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

### 17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 18. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACION
<b>Autora:</b>	Modelo Gento y Vivas
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pedagogía
<b>Significación:</b>	El instrumento contiene cinco dimensiones y un total de 21 ítems su objetivo es medir la satisfacción de los estudiantes. Su aplicación es a los estudiantes del CETPRO. Escala ordinal con los siguientes niveles Muy en desacuerdo (1)                      En desacuerdo (2)                      Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)                      De acuerdo (4)                      Muy de acuerdo (5)

### 19. Soporte teórico:

VARIABLES	Dimensiones	Definición
Satisfacción	Infraestructura	Osorio y Pérez (2010) dicen que está referida a cómo el estudiantado califica el grado de satisfacción con respecto a las condiciones de infraestructura de la Institución.
	Servicios	Osorio y Pérez (2010) está referida a los servicios que brinda la institución. Aquí los estudiantes califican su satisfacción con la manera en que funcionan los servicios que otorga la institución educativa.
	Seguridad	Afirman Osorio y Pérez (2010) que está referida a las condiciones de seguridad, dar a conocer el grado de esta que presentan los estudiantes en relación con la seguridad y condiciones de supervivencia básica.
	Pertenencia	Osorio y Pérez (2010) dicen que aquí se indica el sentido de pertenencia al grupo de clase y a la institución por la aceptación, se refiere al nivel de satisfacción que presentan los alumnos con respecto a ser miembros de la comunidad educativa con aceptación y reconocimiento.
	Enseñanza	Afirmaron Osorio y Pérez (2010) que se centra en el estudio del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la manera de cómo están organizados en el sistema de enseñanza y aprendizaje dentro de la institución

## 20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **Satisfacción** adaptado por Marleni Yauli Arrieta en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	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.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente*

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

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Infraestructura**  
**Objetivos de la Dimensión:** medir la infraestructura de la institución.

Indicadores	Ítem (1,2,3,4)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento y limpieza	1. Existe limpieza en todas las instalaciones de la institución.	4	4	4	
	2. Existe comodidad en el mobiliario en general.	4	4	4	
Condiciones básicas de infraestructura.	3. Los espacios para la enseñanza e instalaciones son adecuados.	4	4	4	
	4. La institución cuenta con agua potable disponible.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Servicios**

Indicadores	Ítem (5,6,7,8)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios administrativos	5. Existe buen servicio en la oficina y recepción de la Institución.	4	4	4	
	6. Existe buen servicio en el proceso de inscripción o matrícula en la Institución.	4	4	4	

Servicios académicos.	7. Existe acceso a computadoras para realizar trabajos.	4	4	4	
	8. Tengo acceso al servicio de Internet en la Institución.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem (9,10,11,12,13)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad: infraestructura y actividades	9. Existe medidas de seguridad (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).	4	4	4	
	10. Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades académicas de la Institución educativa.	4	4	4	
Seguridad emocional.	11. Existe buen trato por parte de los docentes.	4	4	4	
	12. Existe buen trato por parte de mis compañeros de aula.	4	4	4	
	13. Existe buen trato por parte del personal administrativo.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Pertenencia**

Indicadores	Ítem (14,15,16)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación del personal docente y administrativo	14. Los docentes me hacen sentir que soy parte de la Institución.	4	4	4	
Aceptación de compañeros	15. El personal administrativo me hace sentir que soy parte de la Institución.	4	4	4	
Aceptación en el entorno académico	16. Mis compañeros de clase me hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.	4	4	4	

• **Quinta dimensión: Enseñanza y aprendizaje**

Indicadores	Ítem (17,18,19,20,21)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema de enseñanza académica	17. Los contenidos del curso son los adecuados.	4	4	4	
	18. Los docentes dominan los contenidos y están actualizados.	4	4	4	
	19. El nivel de exigencia académica en la institución es buena.	4	4	4	
Asistencia educativa	20. La metodología de la enseñanza en la Institución es buena.	4	4	4	
	21. Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Lozano de la Vega, Luz Carola** DNI: 40187910

Especialidad del validador: **Educación, Directora en una Institución Educativa**



Mg. Luz Carola Lozano de la Vega  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
LAS PIRAMAS, CALLAO

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO: 5

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	13	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.884	.897	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	83.38	114.423	.428	.	.881
p2	83.15	116.808	.279	.	.886
p3	83.08	105.577	.639	.	.874
p4	82.46	108.769	.582	.	.876
p5	82.92	107.244	.747	.	.871
p6	82.00	116.500	.717	.	.877
p7	81.92	113.077	.661	.	.875
p8	82.00	108.333	.643	.	.874
p9	82.23	114.359	.438	.	.881
p10	81.69	117.897	.619	.	.879
p11	82.31	118.231	.299	.	.884
p12	82.54	117.436	.326	.	.884
p13	82.77	113.359	.566	.	.877
p14	82.31	110.397	.601	.	.876
p15	82.85	117.974	.307	.	.884
p16	82.23	117.359	.576	.	.879
p17	81.85	123.808	.044	.	.888
p18	81.69	117.897	.619	.	.879
p19	82.31	110.064	.618	.	.875
p20	83.15	111.474	.565	.	.877
p21	82.38	107.090	.731	.	.871
p22	82.85	123.141	.000	.	.897

### Anexo 6: Base de datos de las variables

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																					
	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatia			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	5	2	1	1	4	3	1	2	4	5	5	4	1	2	4	5	4	1	2	1	5
2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	1
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
7	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	5	5	4	2	3	4
8	2	3	1	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3
9	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3
10	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2
11	2	2	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3
12	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	2	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
20	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
21	2	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4
22	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4

22	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
23	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
26	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
27	1	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
28	2	2	2	4	2	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4	2	5	2
29	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
30	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
31	1	2	3	4	1	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	1	1	4	1
32	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4
33	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	1
34	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4
35	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
37	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	1
38	2	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
39	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	1	4	4
40	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	4	4
41	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
42	1	1	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5
47	3	4	2	5	4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	3	1





59	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
62	4	4	4	5	4	5	1	1	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
63	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
64	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
65	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5
71	3	4	4	4	2	2	1	1	4	4	2	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3
73	4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
74	4	4	4	5	5	5	4	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	3	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
79	3	3	4	5	3	4	1	1	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	1
80	5	5	5	1	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	5	2	2	2	1	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	5	5	5	5	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la fórmula "cálculo de tamaño de muestra finita" tal como se muestra.

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

En donde,

**N** = tamaño de la muestra = 110

**Z** = nivel de confianza = 1.96

**p** = Probabilidad de éxito = 50%

**q** = probabilidad de fracaso = 50%

**d** = Precisión (error admisible) = 5%

Aplicando la fórmula tamaño de muestra finita dio como resultado aproximado de muestra de 87

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

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

Yo, BELLIDO GARCIA ROBERTO SANTIAGO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de un CETPRO del distrito de Barranco, Lima 2023", cuyo autor es YAULI ARRIETA MARLENI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BELLIDO GARCIA ROBERTO SANTIAGO <b>DNI:</b> 08883139 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1417-3477	Firmado electrónicamente por: RSBELLIDOG el 09- 08-2023 17:30:08

Código documento Trilce: TRI - 0645533