



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes  
en una institución educativa pública de Carhuaz, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Torres Castillo, Francisco Rafael (orcid.org/0000-0002-2819-6418)

**ASESOR:**

Mg. Serna Calderón, Luis Fernando (orcid.org/0000-0002-6033-9132)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo, a mi padre Francisco Torres Chávez que en paz descansa, quien dijo que mi carrera pediría ir siempre estudiando por los cambios tecnológicos. A mi madre Gregoria Castillo Méndez quien siempre que vuelvo a casa alimenta el amor de familia y la cual me brindo mis primeros estudios superiores.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente la motivación de mis amigos David, Maykol y Marco quienes apoyaron mis ganas de seguir estudiando y seguir por nuevos retos. A mis hermanos que distintamente me brinda su apoyo en diversas condiciones. A mis docentes que brindaron los conocimientos y su paciencia en su formación en esta nueva etapa de formación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Definición de las variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023	18
Tabla 2. Nivel de satisfacción en los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023	19
Tabla 3. Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes	20
Tabla 4. Elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes	21
Tabla 5. Confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes	22
Tabla 6. Capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes	23
Tabla 7. Seguridad y la satisfacción de los estudiantes	24
Tabla 8. Empatía y la satisfacción de los estudiantes	25
Tabla 9. Relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes	26
Tabla 10. Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes	27
Tabla 11. Relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023	28
Tabla 12. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes	29
Tabla 13. Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes	30
Tabla 14. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023. Para lograr este objetivo, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, mediante una encuesta aplicada a una muestra representativa de 150 estudiantes. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz de  $Rho=0.754$ . Asimismo, se identificó que el nivel de calidad de atención los estudiantes en la I.E. de Carhuaz que más de la mitad de los estudiantes, específicamente el 56.7%, perciben la calidad del servicio educativo en un nivel bajo y respecto a la satisfacción, se identificó el nivel de satisfacción los estudiantes en la I.E. de Carhuaz que más de la mitad de los estudiantes, específicamente el 56.0%, perciben de satisfacción del servicio educativo en un nivel bajo. Concluyendo que a medida que la calidad del servicio educativo mejora la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz también mejorará.

**Palabras clave:** Calidad del servicio educativo, satisfacción, estudiantes.

## ABSTRACT

The present investigation had as main objective to determine the relationship that exists between the quality of the educational service and the satisfaction of the students in a public Educational Institution of Carhuaz, 2023. To achieve this objective, a quantitative approach methodology was obtained, of design correlational, through a survey applied to a representative sample of 150 students. The results obtained revealed a positive and significant confirmation between the quality of the educational service and the satisfaction of the students in a public Educational Institution of Carhuaz de  $Rho=0.754$ . Likewise, it was identified that the level of quality of attention of the students in the I.E. de Carhuaz that more than half of the students, specifically 56.7%, perceived the quality of the educational service at a low level and regarding satisfaction, the level of satisfaction of the students in the I.E. de Carhuaz that more than half of the students, specifically 56.0%, perceived satisfaction with the educational service at a low level. Concluding that as the quality of the educational service improves, the satisfaction of the students in a public Educational Institution of Carhuaz will also improve.

**Keywords:** quality of educational service, satisfaction, students.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los entes educativos tienen un papel muy relevante en nuestra sociedad, constituyéndose entre las fuentes más importantes de formación en todo contexto social. En este sentido es necesario profundizar las realidades actuales de estas entidades educativas conocer sus dimensiones e indicadores de estándares de calidad desde diferentes perspectivas.

La calidad educativa en la actualidad es una prioridad de gobierno en todas las políticas educativas a nivel internacional. No obstante, en el contexto de Latinoamérica se busca implementar reformas de calidad en los sistemas educativos al estándar de los países desarrollados, sin embargo, no han sido suficientes, lograr esta calidad, reducir los problemas latentes de cada país y cumplir con los estándares internacionales, ocasionado por la injerencia política y económica por la cual se caracterizan los países en Latinoamérica (Morí et al.,2021). La educación de calidad forma parte de las ambiciones concernientes al enfoque educativo la cual tiene como propósito de proporcionar un nivel de educación equitativo e inclusiva basado en un estándar de calidad para todos los alumnos (OCDE,2021). Sin embargo, hablar de calidad no es acorde con la realidad de desigualdad y que América Latina presenta mayores cifras de desigualdades respecto a sus niveles de socioeconómicos de sus habitantes, las inequidades y diferencias en la redistribución del gasto público entre los lugares de zonas urbanas y rurales, la homogenización y conflictos sociales lo que hace evidente que la región presente una diversidad de poblaciones y situaciones de desigualdad (Bernadel et al.,2020).

En el Perú el (MINEDU) se encarga de asegurar que los estudiantes cuenten con las condiciones esenciales para su educación, mediante la acreditación de instituciones educativas, áreas de estudio y programas o carreras ofrecidas por las instituciones técnicas productivas. Su objetivo es asegurar que los estudiantes reciban un servicio educativo de alta calidad. Por otro lado, las (UGELES) tienen como principal misión garantizar que se preste el servicio de educación con estándares de calidad y que sea en todos sus niveles, desde la educación de nivel inicial hasta la educación superior. Por lo tanto, una de sus responsabilidades es administrar los recursos financieros, el desarrollo de tecnología educativa, los recursos humanos, la infraestructura y todo lo demás que ayude a mejorar de manera sustentable los servicios educativos (Flores, 2022).

Sin embargo, gran parte de las instituciones educativas, según datos del Informe desarrollado por la UNESCO (2021) donde éstas instituciones presentaban carencias de materiales pedagógicos, que dificultaba un adecuado desempeño de sus docentes para prestar un servicio de calidad. Asimismo, se señala que es habitual en el Perú presenciar que las infraestructuras educativas sufran desgaste de gravedad, además de tener diferentes problemas para su mantenimiento, así como el abandono de los servicios básicos, como los servicios higiénicos, que se dividen entre profesores y alumnos, lo que contribuye al empobrecimiento de la educación en dichas zonas. Estos desafíos se suman a la falta de mobiliario escolar y la ausencia de un cerco perimétrico adecuado, generando un ambiente desfavorable que obstaculiza el proceso de aprendizaje y la formación integral de los alumnos.

Esta información es corroborada con el informe de La Contraloría General de la República quien dio a conocer que las instituciones educativas públicas presentan una infraestructura deficiente, así como los servicios básicos tenían carencias, el número de instituciones que se evidencio estas deficiencias superan el 50% según lo encontrado en el operativo nacional. Asimismo, se encontró que un 62% de los colegios tenían en mal estado sus puertas y techos. El 61% presentaban problemas en sus paredes. También se encontraron que el 44% no contaban con pisos asfaltados, losas deportivas y cerca perimétrica. Los departamentos que contaban con los mayores índices de problemas son: Apurímac, Amazonas, Cajamarca, Ancash, Cusco, Arequipa, Ayacucho, Junín, Lambayeque, La Libertad y Piura. Otros detalles de esta inspección respecto al servicio de telefonía de 5.662 colegios, el 87% de los colegios no contaban con este servicio, el 51% de los colegios tenían internet, también la falta de mantenimiento o cambio de los lavatorios, retretes y urinarios representó el 56%, así como deficiencias en la recolección de desechos sólidos en un 30%, y el 17% de estas instituciones educativas no contaban con instalación de desagüe, también se registró restricciones del servicio eléctrico y agua potable en un 2% y 13%; lo que podría amenazar la salud de la comunidad educativa y, en consecuencia, impedir la prestación de servicios educativos de calidad (Gestion,2023).

Ancash no es ajeno a esta realidad, un Informe realizado por la Defensoría del Pueblo (2022) los hallazgos más alarmantes fueron, que más de 410 millones de alumnos en los colegios públicos no utilizaron la estrategia "Aprendo en casa"; se reportaron casos

de abandono estudiantil en 2571 colegios públicos; se informó que hubo entrega de materiales educativos insuficientes e incompletos en por parte de 130 UGEL, además de la deficiencia y la constante descoordinación de diversas autoridades educativas. En relación a las autoridades de estas instituciones, no remitieron sus planes de trabajo, es el 14% de docentes en las UGEL encuestadas. Al respecto, en el citado Informe se encontró que 16 699 profesores fueron contratados sin tener un título en educación, pese a que es requisito para estar en el sistema educativo público. Este contexto perjudica primordialmente los colegios rurales, puesto que el 69% de colegios inspeccionados se encuentra en zona rurales.

Cabe destacar que el término de evaluación respecto a la calidad en la educación y la percepción de satisfacción respecto a los servicios recibidos son cuestiones subjetivas, porque no se visualiza al alumnado como un cliente, ocasionando un debate en la comunidad educativa. Sin embargo, las autoridades en las instituciones educativas, están obligados a satisfacer las necesidades educativas, tanto al alumno como a la sociedad en general, ya que el éxito en el cumplimiento de estas obligaciones garantiza en forma integral la formación de los alumnos y contribuye al progreso social y económico del país (Garcés et al., 2020).

En la institución educativa Pública de Carhuaz en el departamento de Ancash, integrada por un equipo de maestros de primaria y secundaria, además de autoridades educativas que están constantemente bajo presión para proporcionar servicios de alta calidad a sus alumnos. Se evidencia que en los últimos años esta institución ha disminuido su población estudiantil, por ser considerada como una institución de bajos niveles de calidad en brindar el servicio educativo, todo esto podría estar generado porque algunos maestros aún cuentan con algunas inconveniencias en cuanto al uso de recursos educativos, asimismo algunos maestros y autoridades han demostrado desinterés debido a la falta de una voluntad sistémica para apoyar a los estudiantes como usuarios, y lo que es más importante, propiciar enseñanzas que se centren en satisfacer las necesidades actuales de los estudiantes. Así también se observa que se requiere aumentar la supervisión en la limpieza de los servicios higiénicos. Se suma a esta realidad la infraestructura, porque se observó condiciones de desgaste en los techos y paredes, así como la dificultad para realizar su mantenimiento. A esto le sumamos, la ausencia de mobiliario y materiales necesarios y suficientes para brindar el servicio educativo de calidad a los estudiantes. Por estas razones se

ha planteado el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023? Y como problemas secundarios (i) ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los estudiantes? (ii) ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los estudiantes? (iii) ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes? (v) ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los estudiantes? (vi) ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía con la satisfacción de los estudiantes?

Este estudio se justifica en el contexto teórico, porque proporcionará un fundamento sólido de las teorías respecto a las variables de estudio sustentándose en un conjunto de principios, conceptos y explicaciones que ayudaran a comprender y analizar el fenómeno de interés en esta investigación. También este estudio se justifica en un contexto práctico, porque sus hallazgos proporcionarán evidencia práctica del grado de relación de las variables de estudio y sus dimensiones lo que permitirán que las autoridades competentes de la institución de estudio implementen acciones correctivas con el fin de abordar y mejorar la problemática identificada, lo que resultará un beneficio en la comunidad estudiantil. Y por último este estudio se justifica en el contexto metodológico, porque se utilizarón instrumentos fiables y validadas por profesionales expertos y se utilizaron técnicas científicas para el desarrollo de esta investigación, sirviendo como guía para futuros investigadores, constituyéndose como aporte a todas las familias educativas, científicas y a las sociedades.

Por lo tanto, en este estudio se establece el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023, y para dar respuesta a este objetivo general se han planteada los siguientes objetivos específicos (i) Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes;(ii) Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes.(iii) Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los estudiantes (iv) Establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los estudiantes. (v) Establecer la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los estudiantes. (vi) Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes (vii) Establecer la relación entre la dimensión empatía

con la satisfacción de los estudiantes.

También en este estudio se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la calidad servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023 y como hipótesis específicas: (i) Existe relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los estudiantes (ii) Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los estudiantes. (iii) Existe relación entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes (iv) Existe relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los estudiantes (v) Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se fundamentó en una revisión de la bibliografía que tuvo como objetivo examinar las investigaciones previas y enfoques teóricos relacionados con las variables de investigación. A nivel internacional, Ghonmein et al. (2023) esta investigación tuvo como objetivo de investigación identificar los factores que afectaban los servicios educativos en las universidades en la satisfacción de los alumnos. Estuvo integrada por 400 estudiantes. Como resultado principal se identificó una correlación positiva alta, puesto que tiene un coeficiente  $Rho = (0,731, p < 0,016)$ . Un nivel medio los estudiantes manifestaron un 65% respecto a la percepción de calidad, así como de satisfacción en un 68%, En conclusión, la calidad, si afecta la satisfacción del alumnado.

En Colombia Maza et al., (2022) en su estudio tuvo como objetivo identificar como la calidad del servicio educativo es percibido por los alumnos en la Universidad de Córdoba. Como metodología fue no experimental, descriptivo - correlacional. Los resultados principales revelaron que el 65,2% de los estudiantes percibían una calidad media en términos de reacción, fiabilidad y empatía por parte de la institución. Sin embargo, se evidenció una falta de atención en seguridad. Así también el 60,2% del alumnado indicaron que su nivel de satisfacción era medio debido a la calidad percibida. En conclusión, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la empatía de la institución, están relacionadas con la satisfacción de los alumnos.

Caisa et al., (2022) en su estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción y su correlación con la calidad del servicio de los alumnos de la provincia de Tungurahua, Ecuador. La metodología empleada fue de tipo descriptiva. Encontrando como resultado principal que la calidad si estaba relacionada con la satisfacción ( $Rho=0.787$ ) así también en todas sus dimensiones se observó que los estudiantes en un (78%) señalaron que contaban con instalaciones en malas condiciones, así como carencias de equipos y herramientas utilizados para la enseñanza. Concluyendo que una baja calidad también perjudica la prestación del servicio a los estudiantes por lo que genera una baja satisfacción.

Mancilla et al. (2019) tuvo como objetivo determinar la correlación entre la satisfacción y calidad de la atención de los estudiantes en la universidad de Ixtlahuaca, México. Empleando un método cuantitativo, no experimental y correlacional. Como resultado principal se encontró que el índice de correlación entre las variables en estudio de

Rho= 0.785. Por otro lado, las otras dimensiones manifiestan satisfacción cuando se cumple las expectativas de los alumnos. Llegando a la concluir que la satisfacción si se asocia con la calidad que presta la universidad.

Napitupulu et al. (2018) en su estudio tuvo como objetivo evaluar el efecto de la calidad en la satisfacción de los alumnos. La metodología de investigación utilizado fue descriptivo cuantitativo. Los resultados principales mostraron una brecha entre las expectativas y la percepción de los usuarios, porque tenían un valor negativo para cada ítem. Las instalaciones actualmente no cumplen con la satisfacción de los encuestados. Tres establecimientos de servicio que tiene el índice más bajo se basa en la percepción de los encuestados es un laboratorio (2,56), informática y multimedia (2,63) así como redwifia (2,99). La magnitud de asociación entre la satisfacción con la calidad del servicio de las instalaciones fue de (0,725) esto indico que existió una correlación fuerte y positiva. Así también respecto a la relación de la calidad con la empatía se observó que  $r=0.722$ .

A nivel nacional se presentan estudios por Amaro (2022) en su estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción del alumnado en una I.E en Lima Este. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, básica y correlacional. Encontrando que, mediante la prueba de correlación, el valor Rho=.589 se identificó, que existe correlación entre la satisfacción y la calidad del alumnado, Concluyendo que si la calidad mejora, permitirá una mayor satisfacción del alumnado.

Guerra (2022) en su estudio tuvo como objetivo determinar cómo influía la calidad del servicio educativo y satisfacción del alumnado en San Juan de Lurigancho. Como método utilizo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo, transversal y correlacional. Encontrando como resultado principal que existió una fuerte asociación positiva de las variables de forma directa y fuerte ( $R_o= 0,705$ ) y altamente significativa. Además, los resultados mostraron que existe una positiva asociación de la satisfacción y confiabilidad de los alumnos ( $R_o= 0,913$ ), la dimensión seguridad con un ( $R_o= 0,850$ ), la capacidad de respuesta con un ( $R_o= 0,907$ ) y la empatía ( $R_o= 0,917$ ). Concluyendo, que entre mayor sea la calidad de servicio mayor será la satisfacción del alumnado.

Morales (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio educativo en I.E San Benito. La

metodología ultimada fue de diseño no experimental - correlacional. Se encontraron como resultados principales que la correlación de Pearson encontró una débil asociación entre la satisfacción y calidad del servicio estudiantil, con  $r=0,386$ , rechazando la hipótesis nula. Adicionalmente, las dimensiones que tienen mayor correlación son el prestigio institucional y la calidad de la infraestructura, donde las persona encuestadas percibieron estos como importantes el 81,25%.

Chirinos (2022) en su estudio tuvo como objetivo analizar en qué medida la calidad del servicio educativo se correlaciona con la gestión de recursos. El método empleado fue de enfoque cuantitativo descriptiva. Encontró como resultados que la calidad educativa se correlaciona significativamente y de forma directa con la gestión de recursos con un valor p igual a (.000) siendo menor a (.05) y un valor r igual (.811). Concluyendo que, la gestión eficaz de los recursos promueve la calidad de este servicio.

Huaylla (2019) tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la satisfacción y la calidad de servicio educativo en I.E. Mariscal. La metodología empleada fue no experimental correlacional. Los resultados principales, determinaron una correlación entre la satisfacción del alumnado con el servicio educativo percibido. Puesto que el valor r es igual a (.774). Concluyendo que gran parte del alumnado en esta casa de estudios manifiestan que la satisfacción percibida por la calidad de estudios prestada es de un nivel regular.

A continuación, se describen los fundamentos teóricos y conceptuales respecto a variable 1: *calidad de servicios* Parasuraman et al. (1994) definen a la calidad de servicio como el nivel de conformidad de las expectativas del cliente y apreciación del cumplimiento de una entidad respecto a lo recibido sobre el servicio prestado. En esa línea cuando se habla de calidad en el servicio de nivel educativo se define a la percepción del estudiante sobre el servicio educativo que recibe de tal forma llene sus expectativas (El Ahmad yKawtharani,2021). En el contexto actual, se comprende el servicio de calidad educativo como una dedicación continua, teniendo por indicadores la eficacia, la eficacia y por último la funcionalidad, siempre y cuando esas estén articuladas en su totalidad, alcanzar su máximo potencial a través de la excelencia implica lograr una coherencia ideal entre todos los elementos del sistema en su conjunto (Ali y Abdalla,2017).Es claro que en la educación como se proporciona la calidad es la base para el desarrollo de las instituciones educativas, debido a que

suelen permitir el uso eficiente de herramientas, equipos, recursos y poder humano, para brindar servicios basados en satisfacer las necesidades de todo el alumnado (Garcés et al., 2020).

Se han creado más de 20 modelos para evaluar la calidad del servicio, en su gran mayoría buscan medir acertada y adecuadamente este indicador; sin embargo, pocos modelos evalúan los servicios educativos. Cada uno de estos modelos tienen un enfoque diverso en ciertos aspectos de la calidad del servicio Ahmady et al. (2019) han destacado la implementación de un modelo que sea fiable y eficaz al efectuar la evaluación el servicio educativo.

SERVQUAL es un modelo bien establecido que permite medir a la calidad del servicio por lo que Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL este modelo multidimensional mide la calidad del servicio mediante cinco dimensiones. La medición regular de estos factores en el tiempo puede ayudara su organización a comprender mejor las percepciones, expectativas y áreas de mejora para los clientes, además de efectuar seguimiento en el incremento de la calidad del servicio ofrecido. Como primera dimensión la tangibilidad es la tangibilidad, hace referencia a la infraestructura, desde el equipo, materiales, las instalaciones, además del personal de limpieza. si bien no se considera un factor crítico la apariencia, este puede manifestar o dar a entender a los clientes que se está comprometidos con la comodidad del cliente, además este puede percibir el negocio como que ofrece una experiencia de lujo. Como segunda dimensión la fiabilidad se refiere a la consistencia y la capacidad de brindar un nivel de atención constante y confiable a los usuarios. Implica que los servicios y procedimientos se realicen de manera consistente y precisa, de acuerdo con estándares establecidos y de forma confiable, sin errores ni variaciones significativas. Al proporcionar un servicio educativo confiable, se genera un ambiente de confianza y seguridad que influye en la percepción positiva de los estudiantes y su satisfacción general (Mancilla et al., 2019). Como tercera dimensión la capacidad de respuesta Zeithaml y Col. (2009 citado en Quispe, et al., 2021) constituye un aspecto fundamental en la calidad de atención que se refiere a la disposición y prontitud con la que los se atienden las necesidades y demandas de los usuarios. Esta dimensión implica la habilidad de poder responder de manera rápida y eficaz a las solicitudes, consultas, quejas o emergencias de los estudiantes. Al lograr una pronta y eficaz atención a las demandas y solicitudes de los estudiantes, se promueve una experiencia educativa más satisfactoria y se fortalece la calidad del servicio.

Como dimensión cuarta la seguridad es la percepción y experiencia de estar protegido/a o libre de peligros, amenazas o riesgos. Esta dimensión puede aplicarse a diversos contextos, como el personal, el social, el laboral, el financiero y el medioambiental, la dimensión de seguridad engloba la sensación de protección y bienestar en diferentes aspectos de la vida, tanto a nivel personal como social. Se trata de crear entornos seguros, libres de peligros y amenazas, donde las personas puedan vivir y desarrollarse de manera plena y confiada (De Cuadros, 2019). La seguridad en la institución educativa abarca aspectos como la integridad física, la protección contra incidentes o situaciones de riesgo, así como la existencia de políticas y medidas que promuevan un entorno seguro para todos los integrantes de la comunidad educativa. Al garantizar un entorno seguro y protegido, se crea un ambiente propicio con el propósito de fomentar el aprendizaje y el bienestar de los alumnos, lo que contribuye a su satisfacción general (Pérez et al.,2018)

Como quinta dimensión la empatía es un valioso atributo humano que nos permite comprender y conectarnos con los demás a un nivel profundo. Cuando somos empáticos, somos capaces de poner en pausa nuestras propias perspectivas y emociones para verdaderamente entender y experimentar la realidad de otra persona. A través de la empatía, somos capaces de caminar en los zapatos de las demás personas y llegar a sentir, comprender sus experiencias desde su punto de vista único. Es un acto de comprensión y apertura que nos permite ver más allá de nuestras propias limitaciones y conectarnos con la humanidad compartida que todos poseemos (Nallamall et al.,2022).

En este contexto mejorar el servicio, debe comprender qué tan satisfechos están los estudiantes y si se cumplen sus expectativas. Una de las mejores maneras de hacer esto es solicitando a los estudiantes su opinión mediante cuestionarios de calidad del servicio. Estos cuestionarios tienen varias ventajas, dado que se envían inmediatamente después de una interacción, los detalles todavía están relativamente frescos en la mente del cliente y, por lo tanto, son más precisos (De Quadros, 2019). Respecto a la variable 2: satisfacción Kotler y Keller (2011) señalaron que la satisfacción se percibe como sensaciones del placer y decepción que un individuo experimenta al adquirir un producto nuevo, este se procede a comparar en base al desempeño y las expectativas establecidas con anterioridad. Por otro lado, la satisfacción del cliente fue comprendida por Jahanshahi et al. (2016) como un resultado de evaluar la calidad del servicio - producto y su respectivo costo de

adquisición, en función al poder adquisitivo y a la experiencia que se le otorga al cliente.

En ese contexto, la satisfacción del estudiante se define al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los estudiantes en relación con su experiencia educativa (Chi, 2022). Se trata de la evaluación subjetiva que los alumnos hacen sobre diferentes facetas de su experiencia educativa, como la excelencia en la instrucción, el apoyo institucional, los recursos educativos, el ambiente de aprendizaje, las oportunidades de participación, entre otros. Cuando los estudiantes se sienten satisfechos con su experiencia educativa, es más probable que se involucren activamente en el aprendizaje, participen en actividades extracurriculares, tengan una actitud positiva hacia la institución y logren un mayor éxito académico. De esta forma, un estudiante satisfecho es visto como un indicador de lo agradable que es la experiencia educativa del participante, lo que lo confirma en la institución educativa que lo creó y le brinda el apoyo necesario (Xiang, 2023).

La satisfacción es una estrategia, un componente crucial para mantener la retención y la adquisición de un servicio. Para una mayor satisfacción las instituciones deben vender ideas y métodos después de la finalización con todos los documentos necesarios. Al ignorar o ignorar las necesidades de sus estudiantes, una organización no puede crecer y cumplir sus metas institucionales (Qazi et al., 2022).

Según Castro et al., (2022), en la educativa, la satisfacción se utiliza como un rasgo coyuntural derivado de la evaluación de las experiencias escolares de los alumnos y se suma a la tendencia reciente en la literatura que insiste en la necesidad de considerar el proceso de 'aprendizaje'. desde una perspectiva mundial.

La teoría de la calidad atractiva conocido como el modelo Kano sustentado en el libro de Sáenz et al., (2020) muestra que hay dos continuidades: lo contrario de no insatisfacción es la insatisfacción y lo contrario de satisfacción es la no satisfacción. A partir de esto, Kano concluyó que la insatisfacción y la satisfacción no son lo mismo que cumplir las necesidades que enfrenta el cliente. También, descubrieron que pueden dividir las necesidades de los clientes en diferentes categorías y que cada categoría muestra una relación diferente con la satisfacción. El modelo de Kano es una guía para evaluar la efectividad de los servicios o productos existentes a fin de satisfacer los deseos de los clientes y desarrollar conceptos de productos que logren garantizar la satisfacción en los clientes.

Además, muchos investigadores creen que medir los niveles de satisfacción de los estudiantes es una buena manera de monitorear la calidad de la educación, así lo manifiesta Kamil y Hussein (2022), argumentan el estudio de la satisfacción de los alumnos debe ser tomada en cuenta por las instituciones educativas porque los niveles de satisfacción del alumnado son un buen indicador de la eficacia con la que se imparte una educación de alta calidad, lo que refuerza la necesidad de una herramienta que simplifique la valoración de los estudiantes.

Las variables o dimensiones que se relacionan con el modelo de instrumentación SEUE se muestran en esta línea o contexto, este instrumento fue elaborado por los autores Gento y Vivas (2003) y validado por Bracho (2021) y ajustarse al contexto o realidad de esta casa de estudio pública EBR. (Educación Básica Regular) de las cuales se establecieron como primera dimensión las condiciones básicas de la infraestructura, esta evaluación mide la satisfacción de los estudiantes respecto las instalaciones, desde las condiciones básicas de infraestructura hasta la presencia de equipos educativos. Como segunda dimensión servicios de la institución el estudiante se refiere a los diversos servicios que oferta la institución, aquí el alumnado califica qué tan satisfecho está con respecto a la manera en que se proporcionan los servicios. de la casa de estudio, que discute el estándar y la cantidad de servicios educativos y el apoyo que la institución brinda a los estudiantes. Como tercera dimensión el proceso de enseñanza medido por el grado de satisfacción en que los estudiantes perciben los factores que influyen en su adquisición de conocimientos, e incluye la metodología y las técnicas de evaluación utilizadas. Como cuarta dimensión sentido de pertenencia se refiere a ser reconocido y aceptado como miembro de la comunidad y el grupo de estudiantes, y ser capaz de participar en las políticas y actividades de la organización. Se destaca su nivel de vinculación con el equipo de clase y la comunidad educativa, es decir, el grado en que los alumnos se conforman con ser parte de esta familia educativa, se reconocen y aceptados. Se evalúa la integración de los alumnos en las rutinas y proyectos actuales.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Este estudio fue de tipo básica ya que se tuvo en cuenta aplicaciones específicas de sus procesos o productos, se orientará hacia un mayor aspecto comprensible de los fundamentos de fenómenos y hechos que se observan buscando resolver un problema social (Nicomedes,2018).

Su enfoque cuantitativo se centró en la medición de las variables de investigación mediante métodos matemáticos precisos y técnicas estadísticas objetivas. Se utilizaron pruebas estadísticas y herramientas informativas para analizar los datos de manera cuantitativa (Gallardo,2017).

El nivel descriptivo ya que como lo indica Hernández et al. (2014) su objetivo principal fue recopilar datos y describir fenómenos o situaciones tal como se presentan, sin realizar interpretaciones o establecer relaciones causales.

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

En este estudio el diseño que se empleó fue no experimental ya que el investigador no manipuló directamente las variables de estudio ni controló las condiciones en las que se llevó a cabo el estudio. En este tipo de diseño, el investigador se limitó a observar y recopilar datos sin intervenir en la situación o fenómeno que está siendo estudiado (Arias,2021).

El estudio fue de corte transversal ya que se recopilaron datos de manera simultánea en un solo momento en el tiempo con la finalidad de obtener información sobre las variables de interés en un lugar y hora predeterminado y no se realizó un seguimiento a lo largo del tiempo (Gallardo,2017).

El estudio fue correlacional porque que buscó identificar el grado de asociación entre las variables calidad del servicio educativo y la satisfacción, las mismas que fueron medidas tal como se presentan en su contexto natural (Hernández-Sampieri y Mendoza,2018).

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

- Definición conceptual: La calidad del servicio educativo se define a la percepción del estudiante sobre el servicio educativo que recibe de tal forma llene sus expectativas (El Ahmad y Kawtharani,2021).
- Definición operacional: Escala de calidad del servicio educativo que mide 4 dimensiones distribuidos en 28 preguntas donde se califica de 1 a 5: Excelente =5, Buena =4, Indiferente=3, Deficiente =2, Muy deficiente =1.
- Indicadores: ambiente físico, elementos materiales, eficacia, cumplimiento de servicio, amabilidad, tiempo de respuesta, atención y respeto, información clara y precisa, confianza, competencia del personal.
- Escala de medición: Ordinal
- Definición conceptual: La satisfacción del estudiante se define el al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los estudiantes en relación con su experiencia educativa (Chi, 2022)
- Definición operacional: Escala de calidad del servicio educativo que mide 4 dimensiones distribuidos en 23 preguntas donde se califica de 1 a 5: Muy satisfecho =5, Satisfecho =4, Indiferente=3, Insatisfecho =2, Muy insatisfecho =1.
- Indicadores: condiciones físicas y ambientales, equipamiento, servicio administrativo, servicio académico, metodología de enseñanza, técnicas de evaluación empleadas, reconocimiento y aceptación, participación institucional.
- Escala de medición: Ordinal

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

#### **3.3.1 Población**

La población es el conjunto de elementos completos o individuos que comparten características en común porque son objeto de investigación, representa el grupo total al que se desea generalizar los resultados de la investigación (Arias et al,2016). Este estudio tuvo como muestra a 700 alumnos de una institución educativa pública de Carhuaz.

Criterios de inclusión:

- Alumnos que deseen participar en el estudio
- Alumnos que cursen el tercer y cuarto de nivel secundario.

Criterios de exclusión:

- Se excluyeron a los estudiantes que no deseen participar de la investigación

-Estudiantes que estén en los demás grados académicos.

### **3.3.2. Muestra:**

Esta investigación tuvo como muestra a 150 estudiantes tercero y cuarto del nivel secundario en una institución educativa pública de Carhuaz.

La muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de elementos o individuos de una población más grande. Esta es seleccionada con la finalidad de adquirir información de la población en estudio y generalizar los resultados de la muestra a la población en general (Hernández et al.,2014).

### **3.3.3. Muestreo:**

Este estudio empleó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

En esta investigación la unidad de análisis fueron los estudiantes de tercero y cuarto del nivel secundario en una institución educativa pública de Carhuaz.

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

Este estudio utilizó como técnica a la encuesta porque es un procedimiento que consiste en obtener la información utilizando instrumentos organizados y estructurados específicamente para recabar datos para entender la problemática existente (Vasquez,2020).

Como instrumento en este estudio se empleó el cuestionario porque es un recurso utilizado a base de ítems organizados y coherentes con el fin de extraer información para entender la realidad problemática (Lopez,2019).

## **3.5. Procedimientos**

El proceso de esta investigación se inició al presentar una solicitud al director de la institución educativa objeto de estudio. Luego, se planificaron las fechas para administrar los cuestionarios a los estudiantes que formaban parte de la muestra específica, siguiendo el calendario previamente establecido. Después de recolectar los datos a través de los instrumentos, esta información fue ingresada y procesada en un sistema informático. Posteriormente, se llevó a cabo la codificación y tabulación de los datos en una base de datos. Estos resultados se presentaron visualmente mediante gráficos y tablas, lo que facilitó su análisis e interpretación. Estos análisis, a su vez, llevaron a la formulación de conclusiones y recomendaciones basadas en los descubrimientos realizados durante el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Este estudio empleó como método de análisis a los programas Excel y SPSS versión 26, también utilizó a la estadística inferencial y descriptiva que permitirán que la información sea ordenada y clasificada para lograr contestar los objetivos planteados y para comprobar la hipótesis de estudio mediante contratación de hipótesis de Rho Spearman que permitió medir el nivel de correlación de las variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se fundamentó en sólidos principios éticos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo (UCV). Estos principios han sido cuidadosamente considerados y fueron aplicados en cada etapa del estudio, asegurando el respeto por el bienestar y derechos de los que participaron en el estudio.

En primer lugar, se resalta la importancia del consentimiento informado como piedra angular de la ética en la investigación. Antes de recopilar cualquier dato, se llegó a obtener la autorización por escrito del consentimiento informado de cada alumno, docente, directivo y personal administrativo que participen en el estudio. Se garantizó que la participación sea voluntaria y que los participantes tengan la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

En segundo lugar, todos los datos recopilados se mantendrán en estricta confidencialidad, y asegurándose que la identidad de los que participaron se mantenga anónima en los informes y resultados del estudio. Cualquier información que pueda identificar a un participante será protegida y que solo estará accesible para el grupo de investigación. Asimismo, se priorizó la beneficencia en la investigación, asegurándose de que los posibles beneficios superen los riesgos para los participantes. La no maleficencia fue un pilar fundamental en la investigación, adoptando todas las medidas de precaución esenciales para prevenir cualquier tipo de perjuicio físico, emocional o psicológico a los participantes. El principio de equidad y la diversidad, asegurando una representación adecuada de diferentes grupos de estudiantes. Se evitó cualquier tipo de discriminación y se fomentará la inclusión en el proceso de investigación. Por último, los resultados obtenidos se utilizarán de manera responsable y ética, evitando cualquier interpretación sesgada o manipulación de la información para fines distintos a los objetivos del estudio. La investigación se realizó con un alto sentido de responsabilidad y ética, reflejando el

compromiso del estudiante y el respeto a los derechos de todos los que están inmersos en todo el proceso de estudio.

## IV.RESULTADOS

Se presentan los hallazgos tras la recolección de datos de los cuestionarios aplicados a los estudiantes. En primer lugar, se presentan las tablas descriptivas donde se muestran los niveles donde se encuentran las variables de estudio y posterior a ello se presentarán las tablas inferenciales donde se muestran el nivel de correlación según los objetivos planteados.

### 4.1. Tablas descriptivas

**Tabla 1**

*Nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes*

Niveles	f	f%
Alta	4	2.7
Media	61	40.7
Bajo	85	56.7
Total	150	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado de la calidad del servicio educativo en los estudiantes.

El 2.7% (4) del alumnado señalaron que el servicio educativo respecto a su calidad fue alto. A si también, se puede observar que el 40.7% (61) del alumnado señalaron en un nivel de orden medio y finalmente, se identifican que el 56.7% (85) del alumnado señalaron que esta calidad estaba en el nivel bajo.

De estos hallazgos se determina que los estudiantes señalaron que esta calidad en los servicios educativos en mayores porcentajes de percepción, en los niveles bajo y medio donde se puede inferir que estos estudiantes consideran que hay deficiencias significativas en la oferta de recursos, infraestructura, en su proceso de aprendizaje.

**Tabla 2***Nivel de satisfacción en los estudiantes*

Niveles	f	f%
Alta	3	2.0
Medio	63	42.0
Bajo	84	56.0
Total	150	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

Solo el 2.0% (3) del alumnado reportaron un nivel de satisfacción alta con el servicio educativo. Sin embargo, se puede observar que el 42% (63) de alumnos indicaron un nivel de satisfacción media. Por otro lado, se identifican que el 56.0% (84) de estudiantes que reportaron un nivel de satisfacción bajo con el servicio educativo. De estos resultados se puede determinar que el alumnado percibe una satisfacción del servicio educativo en mayores porcentajes en los niveles bajo y medio donde se puede inferir que estos estudiantes expresan una insatisfacción significativa y consideran que el servicio educativo no cumplió con sus expectativas ni satisfizo sus necesidades de manera eficiente.

**Tabla 3***Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Calidad del servicio	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	1	0.7%	0	0.0%	85	56.7%
Medio	0	0.0%	61	40.7%	0	0.0%	61	40.7%
Alto	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	4	2.7%
Total	84	56.0%	63	42.0%	3	2.0%	150	100.0%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

Un considerable 56.0% del alumnado en el año 2023 expresaron que están experimentando un nivel insatisfactorio en lo que respecta a la calidad de atención que reciben. Por otro lado, se identificó un margen mínimo, representado por el 2.0% de los alumnos, que perciben un alto nivel de calidad en el servicio educativo. Estas diferencias en la percepción están influyendo negativamente en su nivel general de satisfacción.

**Tabla 4***Fiabilidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Fiabilidad	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	1	0.7%	0	0.0%	85	56.7%
Medio	0	0.0%	61	40.7%	0	0.0%	61	40.7%
Alto	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	4	2.7%
Total	84	56.0%	63	42.1%	3	2.0%	150	100.1%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

Un notable porcentaje del 56.0% del alumnado indicaron un nivel insatisfactorio en términos de la fiabilidad que experimentan. Por otro lado, se identificó un margen mínimo, representando únicamente el 2.0% de los estudiantes, que considera que la fiabilidad es alta en dicha institución. Estas disparidades en la percepción están teniendo un impacto negativo en su nivel general de satisfacción. Porque una alta fiabilidad en la satisfacción de los alumnos significa que las mediciones utilizadas son precisas y consistentes, lo que brinda mayor confianza en la información obtenida sin embargo esto no se evidencia con los resultados.

**Tabla 5***Capacidad de respuesta del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Capacidad de respuesta	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	1	0.7%	0	0.0%	85	56.7%
Medio	0	0.0%	61	40.7%	0	0.0%	61	40.7%
Alto	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	4	2.7%
Total	84	56.0%	63	42.1%	3	2.0%	150	100.1%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

Un significativo 56.0% del alumnado en el año 2023 manifestaron estar enfrentando un nivel de insatisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta que reciben. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje, un 2%, de los alumnos que perciben un alto nivel capacidad de respuesta en dicha institución. La discrepancia entre los alumnos que se sienten insatisfechos con la capacidad de respuesta recibida podría deberse a varios al resultado de la interacción de diversos factores individuales, experiencias pasadas, comunicación de la institución y cambios internos que influyen en cómo los estudiantes perciben la calidad del servicio.

**Tabla 6***Seguridad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Seguridad	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	1	0.7%	0	0.0%	85	56.7%
Medio	0	0.0%	61	40.7%	0	0.0%	61	40.7%
Alto	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	4	2.7%
Total	84	56.0%	63	42.1%	3	2.0%	150	100.1%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

El 56.0% del alumnado en el año 2023 manifestaron estar enfrentando un nivel de insatisfacción en cuanto a la seguridad que reciben. Esto puede indicar preocupaciones significativas acerca de la seguridad personal, el ambiente de aprendizaje y otros aspectos relacionados con la protección y el bienestar de los alumnos. Por otro lado, existe un pequeño porcentaje, un 2%, de los alumnos que perciben un alto nivel de seguridad en dicha institución.

**Tabla 7***Elementos tangibles del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Elementos tangibles	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	2	1.3%	0	0.0%	86	57.3%
Medio	0	0.0%	60	40.0%	0	0.0%	60	40.0%
Alto	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	4	2.7%
Total	84	56.0%	63	42.0%	3	2.0%	150	100.0%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

El 56.0% del alumnado en el año 2023 manifestaron estar enfrentando un nivel de insatisfacción en cuanto a los elementos tangibles que reciben. Esto sugiere que un porcentaje considerable de los estudiantes puede estar experimentando alguna forma de descontento en cuanto a los recursos materiales, infraestructura u otros aspectos concretos de la institución. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje, un 2%, de los alumnos que perciben un alto nivel de elementos tangibles en dicha institución.

**Tabla 8***Empatía del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes*

Empatía	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	84	56.0%	2	1.3%	0	0.0%	85	57.3%
Medio	0	0.0%	59	39.3%	0	0.0%	61	39.3%
Alto	0	0.0%	2	1.3%	3	2.0%	4	3.3%
Total	84	56.0%	63	41.9%	3	2.0%	150	99.9%

*Nota.* Cuestionario aplicado de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes.

El 56.0% del alumnado en el año 2023 manifestaron estar enfrentando un nivel de insatisfacción en cuanto a la empatía. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje, un 2%, de los alumnos que perciben un alto nivel de empatía en dicha institución. Esto podría indicar la necesidad de implementar estrategias y programas que fomenten la empatía y el entendimiento entre los estudiantes y su entorno.

## 4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la calidad servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre la calidad servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

Nivel de significancia= 0.05

**Tabla 9**

*Correlación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes*

			Calidad del servicio educativo	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,754*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,754*	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
	N	150	150	

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los alumnos, donde el Rho fue de 0.754 con una significancia de 0.00 menor a 0.005 permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ho. De este modo estos resultados sugieren que a medida que se mejora esta calidad en la institución del servicio educativo, también aumentaría la evaluación en la percepción de la satisfacción de los alumnos en la I.E. de Carhuaz.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

Nivel de significancia= 0.05

**Tabla 10**

*Correlación de calidad del servicio educativo en la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes*

		Fiabilidad	Satisfacción	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,770*
		Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150	
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,770*	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		150	150	

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de los alumnos, donde Rho fue de 0.770 con una significancia de 0.00 menor a 0.005 permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ha. Esto sugiere que a medida que la percepción de fiabilidad en el servicio, logre aumentar esta satisfacción de los estudiantes también tiende a aumentar.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre dimensión la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

**Tabla 11**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,763*
		Sig. (bilateral)		,000
	N		150	150
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,763*	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		150	150	

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los alumnos, donde Rho fue de 0.763 con una significancia de 0.00 menor a 0.005 permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ho. De este modo Esto sugiere que a medida que se mejora la capacidad de respuesta en la institución, también aumentaría lo que los alumnos percibirían en su satisfacción en la I.E. de Carhuaz.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes*

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,747*
	Satisfacción	N	150
		Coeficiente de correlación	,750*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad con la satisfacción de los alumnos, donde Rho fue de 0.747 con una significancia de 0.00 menor a 0.005 permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ho. De este modo estos resultados sugieren que a medida que mejora la seguridad en la institución, también aumentaría esta percepción en la satisfacción de los alumnos en la I.E. de Carhuaz.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

**Tabla 13**

*Correlación entre dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes*

		Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,742*
	N		150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,742*
Sig. (bilateral)		,000	
N		150	150

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos, donde Rho fue de 0.742 con una significancia de 0.00 menor a 0.005, permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ha. Esto sugiere que a medida que la percepción en el servicio de elementos tangibles aumenta, la satisfacción de los alumnos también tiende a aumentar.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

H1: Existe relación entre dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023.*

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,761*
	N	150	150
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,761*
Sig. (bilateral)		,000	
N		150	10

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

Se evidencia una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en su dimensión empatía con la satisfacción de los alumnos, donde Rho fue de 0.761 con una significancia de 0.00 menor a 0.005 permitiendo que se tome la decisión de rechazar la Ho. De este modo estos resultados sugieren que a medida que mejora la empatía en la institución, también aumentaría la satisfacción de los alumnos también tiende a aumentar.

## V. DISCUSIÓN

Después de haber presentado los resultados en este apartado se presentan la discusión y el análisis de investigación basados con los objetivos de estudio.

De los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, revelan una percepción generalizada entre los alumnos respecto a la calidad en el servicio educativo. Es notable destacar que solo un reducido porcentaje, el 2.5%, considera que la calidad recibida del servicio fue alta. Esta cifra sugiere que existe un margen significativo de mejora en términos de satisfacción estudiantil. Por otro lado, la mayoría de los estudiantes, un 43.3%, en un nivel medio percibían a la calidad recibida del servicio. Esto indica que si bien existe una parte considerable de la población estudiantil que se encuentra en una posición neutral en cuanto a la calidad del servicio, aún queda espacio para una mayor satisfacción y mejora. Sin embargo, el resultado más preocupante es que más de la mitad de los estudiantes, específicamente el 54.2%, en un nivel bajo percibían a la calidad recibida del servicio. Esta alta proporción refleja una clara insatisfacción entre los estudiantes y señala deficiencias significativas en la entrega del servicio educativo. Estos resultados son parecidos con Maza et al., (2022) en su investigación se reveló que el 60,2% de los estudiantes indicaron que su nivel bajo de calidad percibida. Estos hallazgos plantean la necesidad de llevar a cabo acciones y mejoras urgentes para abordar las preocupaciones identificadas por los estudiantes, ya que como lo establece Garcés et al., (2020) la calidad del servicio que se presta en la educación es la base fundamental para el crecimiento de las instituciones educativas, debido a que suelen permitir el uso eficiente de herramientas, equipos, recursos y poder humano, para brindar servicios basados en satisfacer las necesidades de todo el alumnado, por lo que es fundamental evaluar los aspectos específicos que están contribuyendo a esta percepción negativa respecto a la percepción de calidad recibida del servicio educativo, como la infraestructura, el enfoque pedagógico, la interacción con el personal docente, entre otros.

Según los hallazgos evidenciados en el objetivo específico 2, se muestra que solo un pequeño porcentaje, el 1.7%, de los estudiantes manifestaron un alto nivel de satisfacción con el servicio educativo. Sin embargo, es destacable que el 45% de los estudiantes indicaron un nivel de satisfacción medio. Por otro lado, se identificó que un significativo 53.3% de los estudiantes expresaron un bajo nivel de satisfacción con el servicio educativo. Estos resultados sugieren que los estudiantes perciben

predominantemente una insatisfacción en relación con el servicio educativo, siendo los niveles bajo y medio los más representativos. Esto estaría indicando que los estudiantes experimentan una notable insatisfacción y consideraron que el servicio educativo no cumple con sus expectativas ni satisfizo sus necesidades de manera eficiente. En concordancia con los hallazgos de Ghonmein et al. (2023), se observó que los estudiantes presentaron un nivel de satisfacción moderado del 68%. Hallazgos que son parecidos con los obtenidos en este estudio, donde el 45.0% de los alumnos mostraron un nivel de satisfacción medio. Sin embargo, es importante destacar que se muestra la existencia de una diferencia muy significativa en cuanto a los porcentajes de estudiantes con niveles de satisfacción alta. Estas discrepancias podrían atribuirse a diferencias contextuales y metodológicas entre los estudios, como la muestra de participantes y las variables evaluadas. A pesar de ello, ambos estudios señalan una tendencia común de que los estudiantes expresan niveles moderados de satisfacción con el servicio educativo. De manera similar a los resultados encontrados por Maza et al. (2022) en su artículo científico, se observó que el 60.2% de los estudiantes manifestaron respecto a la satisfacción un nivel de tipo medio en relación con la calidad percibida de la prestación en el servicio. Estos hallazgos respaldan la idea de que la calidad percibida es importante porque permite identificar los niveles de satisfacción de los alumnos (El Ahmad y Kawtharani, 2021). En nuestra investigación, también se encontró un porcentaje significativo, el 45%, de estudiantes con un nivel de satisfacción medio. Esto sugiere que la calidad percibida en el servicio educativo puede ser un factor determinante en la satisfacción de los estudiantes en ambas investigaciones.

Los hallazgos presentados respecto al objetivo general muestran una asociación positiva entre la calidad del servicio educativo y satisfacción donde el coeficiente obtenido fue de 0.754. Resultados similares con lo obtenido por Mancilla et al. (2019), encontró que el índice de correlación entre su satisfacción de los alumnos y la calidad que se percibió del servicio prestado por la universidad fue de  $Rho=0.785$ . Estos hallazgos respaldan la conclusión de una existencia de una asociación muy significativa entre la satisfacción de los alumnos y la calidad percibida en la institución que presta el servicio educativo. En nuestro estudio, también se identificó una asociación significativa positiva de estas variables, y un coeficiente de asociación de 0.813. Estos resultados destacan la importancia del servicio educativo en la calidad respecto a la satisfacción de los alumnos, tanto en el contexto de la I.E. de Carhuaz

como en el caso de la universidad estudiada por Mancilla et al. Estos hallazgos proporcionan evidencia adicional de que una mayor calidad en los servicios educativos se traduce en una mayor satisfacción estudiantil, respaldando la relevancia de enfocar los esfuerzos en potenciar los servicios educativos en su calidad, para promover una experiencia satisfactoria y exitosa para los estudiantes. Así también estos hallazgos son comparados con los obtenidos en Guerra (2022) en su estudio, se identificó una fuerte asociación directa positiva en ambas variables, con un coeficiente de correlación de  $R_o=0.705$ . Esta correlación fue altamente significativa, respaldando la conclusión de que existió una asociación sólida de la calidad del servicio y la satisfacción entre los alumnos. Estos hallazgos son consistentes con lo encontrado en este estudio, porque también se evidenció una asociación significativa positiva entre las dos variables, con un Rho de correlación de 0.813. Del mismo estos resultados son parecidos con lo obtenido por Huaylla (2019) en su investigación, se encontró una asociación muy significativa en los alumnos del servicio educativo percibido y la calidad. El valor del coeficiente de correlación ( $r$ ) obtenido fue de 0.774. Este resultado respalda la que se evidencia una existencia de una asociación de forma positiva en ambas variables, lo que indicó que a medida que aumenta la satisfacción del alumnado, también se incrementa la percepción positiva del servicio educativo en la I.E. de Carhuaz. Esto implica que el servicio educativo en su calidad desempeña un papel crucial en la satisfacción de los estudiantes porque, es resultado de evaluar la experiencia que se le otorga a los estudiantes respecto a la percepción de la calidad (Jahanshahi et al.,2016).

Los hallazgos presentados del objetivo específico 3 revelan una asociación significativa positiva de calidad del servicio educativo en su dimensión de fiabilidad y la percepción en la satisfacción de los estudiantes. El coeficiente obtenido fue de 0.770. Además, se encontró una significancia estadística de 0.00, < que la significancia establecido de 0.005. Resultados que son parecidos con lo encontrado por Amaro (2022) en su investigación encontró que, mediante la prueba de correlación Rho = 0.775 se evidencio que la dimensión fiabilidad tenía una correlación alta. Hallazgos que sugieren que en la medida que lo que percibe de fiabilidad en el servicio educativo aumenta, la satisfacción de los alumnos también tiende a aumentar. Esto implica que la fiabilidad del servicio, es decir, la confianza y consistencia en la prestación del mismo, desempeña un papel crucial en la satisfacción de los alumnos (Ramos et al.

2020). Estos hallazgos señalan la relevancia de garantizar una prestación confiable y consistente del servicio educativo para promover una experiencia satisfactoria para los estudiantes. Estos resultados también respaldan investigaciones anteriores que han encontrado una asociación positiva de la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Al proporcionar un servicio educativo confiable, se genera un gran ambiente de seguridad y confianza que influye en la percepción positiva de los estudiantes y su satisfacción general (Mancilla,2019). En conclusión, estos hallazgos enfatizan la importancia de poner énfasis en la fiabilidad del servicio educativo como parte de los esfuerzos para dar una mejora en la satisfacción en los alumnos. Al garantizar una prestación confiable del servicio, se puede promover una mayor satisfacción estudiantil y fortalecer la calidad general de la experiencia educativa.

Los hallazgos presentados respecto al objetivo específico 4 revelan una asociación significativa positiva de la calidad del servicio educativo en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los alumnos. El coeficiente obtenido fue de 0.763. Además, se encontró una significancia estadística de 0.00, < que la significancia establecida de 0.005. Hallazgos que permiten sugerir que a medida que mejora la capacidad de respuesta en la institución, también aumenta lo que se percibe en la satisfacción de los alumnos en la I.E. de Carhuaz. Por lo que esta capacidad de respuesta es la prontitud y eficiencia con la que esta institución logra responder a las necesidades y solicitudes por los alumnos. Estos resultados son parecidos con Mejía et al (2022) encontró en su estudio una correlación de  $r=0.785$  en la capacidad de respuesta y su satisfacción en alumnos. Estos hallazgos respaldan la importancia de contar con una efectiva capacidad en las respuestas en la prestación del servicio educativo, ya que esto influye directamente en la satisfacción de los estudiantes (Terry et al.,2019) por lo esta capacidad de respuesta está estrechamente relacionada con la atención al cliente y la disposición para brindar soluciones rápidas y efectivas a los requerimientos de los estudiantes. Al mejorar la capacidad de respuesta, se fomenta un ambiente estrechamente donde estos alumnos se sienten escuchados, atendidos y apoyados en sus necesidades, lo que contribuye a su satisfacción general. Estos resultados resaltan la importancia de priorizar y mejorar la capacidad de respuesta en la entidad educativa para que se logre grandes esfuerzos para logra aumentar la satisfacción en los estudiantes porque Zeithaml y Col. (2009 citado en Quispe, et al.,2021). Al lograr una que la respuesta sea rápida y eficiente en las solicitudes y

necesidades de los estudiantes, se promueve una experiencia educativa más satisfactoria y se fortalece el servicio educativo.

Los hallazgos presentados respecto al objetivo específico 5 revelan una correlación significativa positiva en la calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad respecto a la satisfacción de los alumnos. El coeficiente obtenido fue de 0.747, indicando una correlación alta y positiva. Resultados similares con Guerra (2022) en su estudio determinó que la calidad de atención si se correlaciona con la dimensión seguridad con un  $(R_o = 0,850)$ . Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la seguridad en la institución, también aumenta que la percepción en la satisfacción de los alumnos de la I.E. de Carhuaz ya que la seguridad se refiere a la sensación de protección, bienestar y ausencia de riesgos dentro del entorno educativo (De Cuadros, 2019). Estos hallazgos respaldan la importancia de contar un ambiente confiable y de manera segura para los alumnos ya que esto influye directamente en su satisfacción y bienestar. Como lo establece Pérez et al. (2018) la seguridad en la institución educativa abarca aspectos como la integridad física, la protección contra incidentes o situaciones de riesgo, así como la existencia de políticas y medidas que promuevan este ambiente que sea seguro para todos aquellos miembros en la comunidad educativa. Al garantizar un entorno seguro y protegido, se crea que este ambiente sea propicio para promover el aprendizaje y el bienestar de los alumnos, lo que contribuye a su satisfacción general. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar medidas y políticas efectivas para fortalecer la seguridad en la I.E. de Carhuaz, en beneficio de la satisfacción y el desarrollo de forma integral de los alumnos.

Según los hallazgos presentados respecto al objetivo específico 6, se evidencia una asociación significativa de las variables calidad del servicio educativo en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos, donde el Rho fue de 0.742. Resultados similares a lo encontrado por Chirinos (2022) en su estudio mostro que la calidad educativa se correlaciona significativamente y directa con la gestión de recursos educativos con un valor de (.811). Del mismo modo estos hallazgos son parecidos a Caisa et al., (2022) en su estudio encontró que como resultados que la calidad tenía un efecto negativo en los estudiantes respecto a su satisfacción, porque los estudiantes en un (78%) señalaron que contaban con instalaciones en malas condiciones, así como carencias de equipos y herramientas utilizados para la

enseñanza. Esto sugiere que a medida que como se percibe los elementos tangibles del servicio aumenta, la satisfacción de los estudiantes también tiende a aumentar. Estos hallazgos son consistentes con lo encontrado en este estudio, porque se identificó una asociación significativa de la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio educativo. Si bien el valor numérico de la correlación puede diferir entre los estudios, ambos coinciden en señalar esta asociación, resultados que destacan la relevancia de poder considerar la satisfacción del alumnado como un predictor clave de la calidad del servicio. Porque al mejorar la satisfacción de los alumnos, se promueve una experiencia educativa más positiva y se fomenta un ambiente propicio para lograr el desarrollo de los aprendizajes y el desarrollo personal.

Los resultados presentados respecto al objetivo específico 7 revelan una correlación positiva moderada en la calidad del servicio en la dimensión de empatía con la satisfacción de los estudiantes donde el coeficiente obtenido fue de 0.761. Resultados similares con Guerra (2022) en su estudio registro que existió una fuerte correlación de forma positiva con la empatía ( $R_o = 0,917$ ) y la satisfacción de los alumnos. Estos resultados sugieren que a medida que mejora la empatía en la institución, también aumenta que la percepción en la satisfacción de los alumnos. Así también es contrastado con lo que se establece en el marco teórico por Nallamall et al. (2022) señala que la empatía es la capacidad de responder y comprender a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes de manera afectiva y compasiva. Estos hallazgos respaldan la importancia de fomentar un ambiente empático y acogedor en la institución educativa, ya que esto influye directamente en la satisfacción y bienestar de los estudiantes. La empatía implica un trato respetuoso, una comunicación efectiva y una disposición para comprender y atender las necesidades individuales de cada estudiante. Al mejorar la empatía en la institución, se promueve un ambiente de confianza y conexión emocional entre los estudiantes y el personal educativo, lo que contribuye a una experiencia educativa más satisfactoria. En resumen, estos resultados destacan la importancia de promover la empatía como parte integral de que esta calidad en el servicio educativo. Al fomentar la empatía, se fortalece que la satisfacción de los alumnos, se promueve su bienestar emocional y se establece una relación positiva entre ellos y el personal educativo.

## VI.CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se ha determinado que existe un alto nivel de relación entre la calidad servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una I.E. Pública de Carhuaz, 2023 ( $Rho=0.754$ ;  $p<0.05$ ).
2. En relación al objetivo específico 1, se identificó que el nivel de calidad de atención los estudiantes en la I.E. de Carhuaz que más de la mitad de los estudiantes, específicamente el 56.7%, perciben la calidad del servicio educativo en un nivel bajo.
3. En relación al objetivo específico 2, se identificó el nivel de satisfacción los estudiantes en la I.E. de Carhuaz que más de la mitad de los estudiantes, específicamente el 56.0%, perciben de satisfacción del servicio educativo en un nivel bajo.
4. En relación al objetivo específico 3, se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo en la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en la I.E. de Carhuaz,2023 ( $Rho=0.770$ ;  $p<0.05$ ).
5. En relación al objetivo específico 4, se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes en la I.E. de Carhuaz,2023 ( $Rho=0.763$ ;  $p<0.05$ ).
6. En relación al objetivo específico 5, se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo en la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes en la I.E. de Carhuaz,2023 ( $Rho=0.747$ ;  $p<0.05$ ).
7. En relación al objetivo específico 6, se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo en la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes en la I.E. de Carhuaz,2023 ( $Rho=0.742$ ;  $p<0.05$ ).
8. En relación al objetivo específico 7, se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo en la dimensión de empatía y la satisfacción de los estudiantes en la I.E de Carhuaz,2023 ( $Rho=0.761$ ;  $p<0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- En base a los resultados de la evaluación, se recomienda al director de Institución Educativa pública de Carhuaz implementar mejoras y realizar inversiones adecuadas para garantizar que los estudiantes cuenten con un entorno propicio para el aprendizaje. Incluyendo la renovación de las instalaciones existentes, la adquisición de equipos y materiales educativos actualizados, así como la actualización y capacitación de los docentes en el uso de tecnologías educativas.
- A los docentes involucrar activamente a los estudiantes en la mejora de la institución, esto promoverá su sentido de pertenencia y se les brindará la oportunidad de influir positivamente en su entorno educativo. Estableciendo comités, grupos de trabajo o consejos estudiantiles donde los alumnos puedan expresar sus ideas, preocupaciones y propuestas para mejorar la institución.
- Al director de Institución Educativa pública de Carhuaz establecer canales de comunicación efectivos entre la institución educativa, el personal administrativo, docentes y los estudiantes, que permita proporcionar información clara y oportuna sobre los servicios educativos, los procesos administrativos y las actividades académicas. Organizar sesiones de escucha activa donde el director y otros miembros del equipo directivo se reúnan con grupos de estudiantes para escuchar sus inquietudes y opiniones de forma abierta y respetuosa
- Al director de Institución Educativa pública de Carhuaz fortalecer la formación docente brindando oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua para los docentes siendo una base fundamental que permite mejorar la calidad del servicio educativo. Incluyendo talleres, seminarios y programas de actualización en metodologías de enseñanza, estrategias pedagógicas innovadoras y habilidades de comunicación efectiva.
- A los docentes implementar mecanismos de evaluación y retroalimentación: Estableciendo sistemas de evaluación periódica sobre el servicio educativo y desempeño docente en general permitirá identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas. Además, es relevante el fomentar la integración de los alumnos en la evaluación y proporcionar espacios para que expresen sus opiniones y sugerencias.

- A los docentes promover un entorno seguro y saludable garantizando la seguridad tanto física como emocional de los alumnos ya que es fundamental para su satisfacción y bienestar. Implementando políticas y prácticas que prevengan y aborden el acoso escolar, promover la convivencia pacífica y ofrecer apoyo psicológico y emocional cuando sea necesario contribuirá a crear un entorno propicio para la satisfacción y aprendizaje de los alumnos.
- A los docentes y directivos fomentar la participación estudiantil, involucrar activamente en los alumnos para la toma de decisiones y en la planificación de actividades educativas puede aumentar su sentido de pertenencia y satisfacción. Realizando encuestas y cuestionarios periódicamente para recopilar la opinión de los alumnos entorno a diferentes aspectos de la institución, como la calidad de la enseñanza, los recursos educativos, los eventos escolares, etc. Luego, compartir los resultados con los estudiantes y discutir posibles acciones basadas en sus opiniones.

## REFERENCIAS

- Ali, I. y Abdalla, M. (2017). Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership: Definitions and General concepts. *SAS Journal of Medicine*, 2(5), 2454–5112. <https://doi.org/10.21276/sasjm.2017.3.12.2>
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos\\_Tesis\\_Maestro\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias-Gómez, J.; Villasís-Keever, M. Á. & Miranda-Novales, M. G. The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex*, 63(2),201-6, 2016. 10.29262/ram.v63i2.181
- Bernadel, J., Magallanes, M., y Toledo, J. (2020). *Problemática educativa en América Latina: una mirada socioeconómica*. <https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/15-problematica-educativa-en-america-latina-una-mirada-socioeconomica.pdf>
- Caisa, E., Lescano, A., & Constante, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista economía del Caribe*, 29(2) <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Castro-Bedriñana, J., Chirinos-Peinado, D., y Castro-Chirinos, G. (2022). Emergency remote education satisfaction during COVID-19 at a public university in central andes, peru with low resources and little online teaching experience. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 22(1), 46-51. doi:10.12738/jestp.2022.1.0005

- Chi, N. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European journal of educational research*, 11(1), 339-351. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>
- Chirinos, D. (2022). *La gestión de recursos y su relación con la calidad del servicio educativo en el colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6006/Consuelo %20Soledad%20LIZANA%20CHACCHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6006/Consuelo%20Soledad%20LIZANA%20CHACCHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Quadros, M. (2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís-Maranhão (Brasil). *Publicaciones: Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla*, 49(5), 191-208. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344651>
- Defensoría del Pueblo (2022). *El derecho de acceso a una educación de calidad durante la pandemia por el Covid-19*. Informe de Adjuntía N° 05-2022-DP/AAE [defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/07/Informe-de-Adjuntia-5-2022](https://defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/07/Informe-de-Adjuntia-5-2022)
- Huaire I. (2019). *Hipótesis y variables. Material de clase*. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/36.pdf>
- El Ahmad, A. H., & Kawtharani, A. M. (2021). Service quality and students' satisfaction in private lebanese higher education institutions: The case of X university. *Journal of Higher Education Policy and Leadership Studies*, 2(3), 100-118. doi:10.52547/johepal.2.3.100
- Flores, F. (2022). Servicio educativo de calidad y competencias administrativas en la percepción de los usuarios de la Ugel – Perú. *Revista Ciencias Sociales*, 3(2), 98-107 <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/96-Texto%20del%20art%C3%ADculo-372-2-10-20220914.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo / Huancayo: Universidad Continental*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- Garcés, C., Fuentes, G., y Fuentes, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de investigación educativa*, 11(2), 157-173. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>
- Gestión (2022). *Contraloría: más del 50% de colegios públicos tiene deficiente infraestructura y carece de servicios básicos*. <https://gestion.pe/peru/regreso-a-clases-contraloria-mas-del-50-de-colegios-publicos-tiene-deficiente-infraestructura-y-carece-de-servicios-basicos-rmmn-noticia/>
- Ghonmein, A., Al-Moghrabi, K., & Alrawashdeh, T. (2023). Students' satisfaction with the service quality of academic advising systems. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 30(3), 1838. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v30.i3.pp1838-1845>
- Guadalupe R., (2017). *Estado de la educación en el Perú Análisis y perspectivas de la educación básica*. <http://www.grade.org.pe/forge/descargas/Estado%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- Guerra, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021*. [Tesis de, maestro, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78201>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaylla, S. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39225>

- Kamil, A., y Hussein, S. (2022). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Service. *Review of Economics and Finance*, 20(3), 851-856. <https://doi.org/10.55365/1923.x2022.20.96>
- Kotler, P. y Lane, K. (2011). *Dirección de marketing*. <https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Kumar, V. & Hundal, B. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management*. 13(3), 670-693. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJESM-07-2017-0007/full/html>
- López , R., Lalangui, J., Maldonado, A., y Palmero , D.(2019). Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*. 11(2), 341-346. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Mancilla, A. Martínez J., De Jesús, A. y Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención. *Revista Integración Académica en Psicología*. [https://www.integracionacademica.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=252&catid=31](https://www.integracionacademica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=252&catid=31)
- Maza , F., Vergara , J. ., Pacheco, I., y Medrano, P . (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>
- Morales, L. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104100>
- Mori , D., & Palomino, Gonzales, P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1217](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217)

- Nallamalli, U., Puchakayala, N., & Paramata, U. (2022). Service Quality in Secondary Education: A Literature Review. *The international journal of learning in Higher Education*, 29(1), 151-169. <https://doi.org/10.18848/2327-7955/cgp/v29i01/151-169>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of physics*, 954, 012019. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nicomedes, E (2018). *Tipos de Investigación*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details)
- OCDE (2021). *Panorama de la educación Indicadores de la OCDE 2021*. <https://www.educacionyfp.gob.es/inee/dam/jcr:3922aacd-04c0-45ac-b8d4-4aebb9b96ab5/panorama-2021-papel.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 58, 111-124. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pérez, E., Sandoval, C. & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Qazi, Z., Qazi, W., Raza, S. A., & Yousufi, S. Q. (2021). The Antecedents Affecting University Reputation and Student Satisfaction: A Study in Higher Education

- Context. *Corporate Reputation Review*, 25(4), 253-271.  
<https://doi.org/10.1057/s41299-021-00126-4>
- Quispe-Prieto, S., Cavalcanti-Bandos, M. F., Caipa-Ramos, M., Paucar-Caceres, A., & Rojas-Jiménez, H. H. (2021). A Systemic Framework to Evaluate Student Satisfaction in Latin American Universities under the COVID-19 Pandemic. *Systems*, 9(1), 15. <https://doi.org/10.3390/systems9010015>
- Rodriguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Villarreal, M., Ocaña, C., Chávez, A., Lavado, H., & Arias, S. (2019). Factores que inciden en la gestión de proyectos de investigación científica. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 67-46. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v9i1.349>
- Sáenz, F., Contento M. y Bautista, J. (2020). Determinación de variables y parámetros del modelo Kano aplicado al turismo en salud en Colombia. *Dimensión Empresarial*, 18(2). DOI: 10.15665/dem.v18i2.2292
- UNESCO (2021). *Realidad de la educación en el Perú*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374789>
- Vásquez, W. (2020). Metodología de la investigación. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Xiang, W. (2023). Analysis of Online Teaching Environment and Satisfaction in the Context of the Epidemic. *SN Computer Science*, 4(4), 121-125. <https://doi.org/10.1007/s42979-023-01761-w>

## ANEXOS

### Anexos 1: Matriz de operacionalización de variables

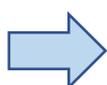
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo se define a la percepción del estudiante sobre el servicio educativo que recibe de tal forma llene sus expectativas (El Ahmad y Kawtharani,2021).	Escala de calidad del servicio educativo que mide 4 dimensiones distribuidos en 28 preguntas donde se califica de 1 a 5: Excelente =5, Buena =4, Indiferente=3, Deficiente =2, Muy deficiente =1.	Elementos tangibles	-Medio ambiente -Elementos materiales	Ordinal
			Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa	
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia	
			Seguridad	-Confianza -Competencia	
			Empatía	-Amabilidad -Atención y respeto	
Satisfacción	La satisfacción del estudiante se define al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los estudiantes en relación con su experiencia educativa (Chi, 2022)	Escala de calidad del servicio educativo que mide 4 dimensiones distribuidos en 23 preguntas donde se califica de 1 a 5: Muy satisfecho =5, Satisfecho =4, Indiferente=3, Insatisfecho =2, Muy insatisfecho =1.	Condiciones básicas de la infraestructura	-Condiciones físicas y ambientales - Equipamiento	Ordinal
			Servicios de la institución	- Servicio administrativo - Servicio académico	
			Proceso de enseñanza aprendizaje	- Metodología de enseñanza -Técnicas de evaluación empleadas	
			Sentido de pertenencia	-Reconocimiento y aceptación - Participación institucional	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nombre y Apellidos: -----

Estimado (a) estudiante a continuación, encontrará una serie de preguntas que se refieren la calidad del servicio educativo. Le pedimos que lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor se adapte a su opinión. Por favor, marque con una "X" en la casilla correspondiente a la respuesta que elija *según las opciones en cuadro*. Asegúrese de responder todas las preguntas.



Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente
5	4	3	2	1

Preguntas		Opciones de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
1	¿Cómo evalúa la puntualidad y regularidad de las clases programadas?					
2	¿Cómo evalúa la calidad y claridad de las instrucciones y tareas asignadas por los docentes?					
3	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal docente?					
4	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal administrativo?					
5	¿Cómo evalúa la calidad de las evaluaciones y retroalimentación recibida?					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
6	¿La institución educativa cuenta con un sistema eficiente para la resolución de conflictos entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?					
7	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal docente para resolver problemas y dudas?					
8	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal administrativo para resolver problemas y dudas?					
9	¿Cómo evalúa la calidad de la atención y respuesta recibida por parte de los docentes y tutores cuando se presenta una duda o consulta académica?					

10	¿Cómo evalúa la calidad y oportunidad de la retroalimentación y corrección de trabajos y evaluaciones por parte de los docentes?					
11	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer soluciones y alternativas cuando surgen imprevistos o dificultades?					
12	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes para adaptarse a situaciones inesperadas, como problemas de seguridad, emergencias sanitarias o desastres naturales?					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
13	¿Cómo evalúa la calidad de la formación y capacitación proporcionada por la institución a los estudiantes en temas de seguridad y prevención de riesgos?					
14	¿Cómo evalúa la calidad de las medidas de seguridad implementadas por la institución en las instalaciones educativas?					
15	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de seguimiento y atención en caso de que un estudiante sea víctima de acoso, discriminación o cualquier otra situación de riesgo?					
16	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de gestión y protección de la información personal y académica de los estudiantes?					
17	¿Cómo evalúa la seguridad de las instalaciones y el equipo de la institución, incluyendo la calidad y mantenimiento de las infraestructuras y la tecnología utilizada?					
<b>DIMENSIÓN: Elementos Tangibles</b>						
18	¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones educativas (aulas, biblioteca, laboratorios, entre otros)?					
19	¿Cómo evalúa la calidad del material educativo proporcionado por la institución (libros, guías, recursos digitales, entre otros)?					
20	¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura tecnológica utilizada para el aprendizaje?					
21	¿Cómo evalúa la calidad de los recursos didácticos y herramientas de aprendizaje?					
22	¿Cómo evalúa la calidad de los servicios de apoyo técnico y mantenimiento de las instalaciones y equipo?					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
23	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes y personal administrativo para escuchar y entender sus necesidades y preocupaciones?					
24	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer opciones de apoyo emocional y psicológico a los estudiantes que lo necesiten?					
25	¿Cómo evalúa la calidad de las interacciones y relaciones personales entre los docentes, el personal administrativo y los estudiantes, incluyendo el trato respetuoso y cordial?					

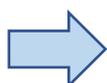
26	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para reconocer y valorar la diversidad cultural y de género de los estudiantes, y para fomentar un ambiente de inclusión y respeto?					
27	¿Cómo evalúa la calidad del trato y la atención recibida por parte del personal administrativo y docente de la institución?					
28	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para tener en cuenta la opinión y las sugerencias de los estudiantes para mejorar la calidad del servicio educativo?					

*Muchas gracias por su participación.*

## INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nombre y Apellidos: -----

Estimado (a) estudiante a continuación, encontrará una serie de preguntas que se refieren la satisfacción del servicio educativo que recibe. Le pedimos que lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor se adapte a su opinión. Por favor, marque con una "X" en la casilla correspondiente a la respuesta que elija *según las opciones en cuadro*. Asegúrese de responder todas las preguntas.



Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1

Preguntas		Opciones de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Condiciones básicas de infraestructura</b>						
1	¿Está satisfecho/a con la infraestructura de su aula de clase?					
2	¿Está satisfecho/a con la limpieza y el mantenimiento general de los espacios y las instalaciones de la institución?					
3	¿Está satisfecho/a con la iluminación, ventilación y temperatura de las aulas y otros espacios comunes de la institución?					
4	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a los servicios básicos como agua, baños y espacios para descanso y recreación?					
5	¿Está satisfecho/a con la calidad y el estado de los equipos, herramientas y materiales utilizados en las actividades y prácticas académicas?					
6	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a la tecnología y los recursos digitales para apoyar el aprendizaje?					
<b>DIMENSIÓN: servicios de la institución</b>						
7	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la orientación académica ofrecida por la institución?					
8	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes, como la tutoría, el asesoramiento y el seguimiento académico?					
9	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo financiero ofrecidos por la					

	institución, como la asistencia social para solicitar becas?					
10	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de deportes y actividades extracurriculares ofrecidos por la institución, incluyendo la disponibilidad de instalaciones deportivas y la organización de eventos y actividades culturales?					
11	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios higiénicos, incluyendo la calidad de la de la limpieza de las instalaciones?					
12	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de atención de tutoría ofrecidos por la institución?					
<b>DIMENSIÓN: Proceso de enseñanza</b>						
13	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la enseñanza ofrecida por los profesores?					
14	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los recursos educativos, como libros de texto, software educativo, bibliotecas, laboratorios y equipos, disponibles para apoyar su aprendizaje?					
15	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y accesibilidad de los profesores para brindar apoyo y orientación académica?					
16	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las tareas, proyectos y evaluaciones asignadas?					
17	¿Qué tan satisfecho está con el grado de relevancia y actualidad de los contenidos del programa académico?					
18	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de participación en actividades extracurriculares, como talleres y eventos culturales, organizados por la institución para apoyar su aprendizaje?					
<b>DIMENSIÓN: Sentido de pertenencia</b>						
19	¿Qué tan satisfecho estás ser parte de la comunidad estudiantil en la institución?					
20	¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de las relaciones con tus compañeros de clase, incluyendo el nivel de colaboración, apoyo y respeto?					
21	¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de participación y contribución en la vida institucional, incluyendo la posibilidad de participar en la toma de decisiones y en la organización de eventos y actividades?					
22	¿Qué tan satisfecho estás con la valoración y respetado como miembro de la comunidad estudiantil en la institución?					
23	¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que le brindado la institucion para alcanzar tus metas académicas y personales					

**FICHA TÉCNICA**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Datos Informativos:**

- Autor : Torres Castillo, Francisco Rafael
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Estudiantes de secundaria
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 26 minutos
- Materiales : Dos hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autor

**I. Descripción y propósito:**

Este cuestionario contiene 28 ítems de opinión que miden el grado de calidad del servicio educativo en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**II. Opciones de respuesta:**

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 28	- Excelente	5
	- Buena	4
	- Regular	3
	- Deficiente	2
	- Muy deficiente	1

**III. Niveles de valoración:**

Nivel	Valores
- Calidad alta	28 – 65
- Calidad media	66 – 102
- Calidad baja	28 – 65

**IV. Validez y confiabilidad**

Para el proceso de validación se ha solicitado la participación de 3 expertos, con grado de Magister y Doctores para emitir juicio sobre la coherencia, validez y objetividad del instrumento y para medir el grado de confiabilidad se ha sometido a la prueba piloto y prueba de Alfa de Cronbach.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	28

## FICHA TÉCNICA

### EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

#### Datos Informativos:

- Autor : Torres Castillo, Francisco Rafael
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Estudiantes de secundaria
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 26 minutos
- Materiales : Dos hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autor

#### V. Descripción y propósito:

Este cuestionario contiene 23 ítems de opinión que miden el grado de satisfacción del servicio educativo de los estudiantes, en sus dimensiones: condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución, proceso de enseñanza y sentido de pertenencia.

#### VI. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 23	- Muy insatisfecho	1
	- Insatisfecho	2
	- Indiferente	3
	- Satisfecho	4
	- Muy satisfecho	5

#### VII. Niveles de valoración:

Nivel	Valores
- Alta satisfacción	23 – 53
- Media satisfacción	54 – 84
- Baja satisfacción	85 – 115

#### VIII. Validez y confiabilidad

Para el proceso de validación se ha solicitado la participación de 3 expertos, con grado de Magister y Doctores para emitir juicio sobre la coherencia, validez y objetividad del instrumento y para medir el grado de confiabilidad se ha sometido a la prueba piloto y prueba de Alfa de Cronbach.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	23

Validez / Confiabilidad Alfa

**PRUBA PILOTO. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

items	Elemntos tangibles					Fiabilidad							Capacidad de respuesta						Seguridad					Empatia					total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	54	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	3	1	2	53
4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	51
5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	51
6	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	44
7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	50
8	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	51
9	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1	48
10	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	44

V	0.2	0.3	0.5	0.3	0.3	0.3	0.7	0.3	0.5	0.3	0.8	0.4	0.3	0.5	0.3	0.3	0.2	0.4	0.2	0.3	0.3	0.8	0.4	0.2	0.6	0.6	0.5	0.5	52.04
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

a=Confiabilidad	0.83776
K = número de ítems del instrumento ( número de preguntas)	28
si² = varianza de cada ítem	11.1
st² = varianza del instrumento	57.8

SESION 1	1.04
SESION 2	0.81
ABOLUTO S2	0.81
<b>a</b>	<b>0.83776</b>

## Satisfacción del servicio educativo

items	Condiciones básicas de infraestructura						Servicios de la institución						Proceso de enseñanza						Sentido de pertenencia					total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	42
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
3	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	38
4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	46
5	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	37
6	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	39
7	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	36
8	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	40
9	3	1	1	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	48
10	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	2	41

V	0.9	0.3	0.4	0.4	0.3	0.4	0.1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.3	0.5	0.3	0.2	0.5	0.5	0.4	0.8	0.2	0.4	0.5	<b>41.40</b>
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------

a=Confiabilidad	0.81259
K = número de ítems del instrumento ( número de preguntas)	30
si <sup>2</sup> = varianza de cada ítem	9.9
st <sup>2</sup> = varianza del instrumento	46.0

SESION 1	1.03
SESION 2	0.79
ABOLUTO S2	0.79
<i>a</i>	<b>0.81259</b>

## Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor. Minaya Huerta David

#### Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la UCV, , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: “**Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023**” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Firma

D.N.I: 420666164

Celular:974943895

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### I. Variable calidad del servicio educativo:

Se refiere a la percepción del estudiante sobre el servicio que recibe de tal forma llene sus expectativas (Gómez et al.,2020).

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	-Medio ambiente -Elementos materiales
Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa
Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia
Fiabilidad	-Confianza -Competencia
Empatía	-Amabilidad -Atención y respeto

**Consta de 28 ítems.**

### II. Variable satisfacción:

Es el bienestar que perciben los estudiantes porque sus expectativas estudiantiles fueron cubiertas como consecuencia de todas las actividades que ejecuto la institucion para poder atender sus necesidades (Surdez et al., 2018).

Dimensiones	Indicadores
Condiciones básicas de la infraestructura	-Condiciones físicas y ambientales - Equipamiento
Servicios de la institución	- Servicio administrativo - Servicio académico
Proceso de enseñanza aprendizaje	- Metodología de enseñanza -Técnicas de evaluación empleadas
Sentido de pertenencia	-Reconocimiento y aceptación - Participación institucional

**Consta de 23 ítems.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y regularidad de las clases programadas?	X		X		X		
2	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y claridad de las instrucciones y tareas asignadas por los docentes?	X		X		X		
3	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal docente?	X		X		X		
4	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal administrativo?	X		X		X		
5	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las evaluaciones y retroalimentación recibida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Directo	¿La institución educativa cuenta con un sistema eficiente para la resolución de conflictos entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?	X		X		X		
7	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal docente para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
8	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal administrativo para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
9	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la atención y respuesta recibida por parte de los docentes y tutores cuando se presenta una duda o consulta académica?	X		X		X		
10	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y oportunidad de la	X		X		X		

		retroalimentación y corrección de trabajos y evaluaciones por parte de los docentes?							
11	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer soluciones y alternativas cuando surgen imprevistos o dificultades?	X		X		X		
12	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes para adaptarse a situaciones inesperadas, como problemas de seguridad, emergencias sanitarias o desastres naturales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la formación y capacitación proporcionada por la institución a los estudiantes en temas de seguridad y prevención de riesgos?	X		X		X		
14	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las medidas de seguridad implementadas por la institución en las instalaciones educativas?	X		X		X		
15	<b>Directo</b>	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de seguimiento y atención en caso de que un estudiante sea víctima de acoso, discriminación o cualquier otra situación de riesgo?	X		X		X		
16	Inversa	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de gestión y protección de la información personal y académica de los estudiantes?	X		X		X		
17	Directo	¿Cómo evalúa la seguridad de las instalaciones y el equipo de la institución, incluyendo la calidad y mantenimiento de las infraestructuras y la tecnología utilizada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones educativas (aulas, biblioteca, laboratorios, entre otros)?	X		X		X		
19	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del material educativo proporcionado por la institución (libros, guías, recursos digitales, entre otros)?	X		X		X		

20	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura tecnológica utilizada para el aprendizaje?	X		X		X		
21	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los recursos didácticos y herramientas de aprendizaje?	X		X		X		
22	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los servicios de apoyo técnico y mantenimiento de las instalaciones y equipo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN : Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes y personal administrativo para escuchar y entender sus necesidades y preocupaciones?	X		X		X		
24	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer opciones de apoyo emocional y psicológico a los estudiantes que lo necesiten?	X		X		X		
25	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las interacciones y relaciones personales entre los docentes, el personal administrativo y los estudiantes, incluyendo el trato respetuoso y cordial?	X		X		X		
26	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para reconocer y valorar la diversidad cultural y de género de los estudiantes, y para fomentar un ambiente de inclusión y respeto?	X		X		X		
27	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del trato y la atención recibida por parte del personal administrativo y docente de la institución?	X		X		X		
28	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para tener en cuenta la opinión y las sugerencias de los estudiantes para mejorar la calidad del servicio educativo?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO****Observaciones:**  

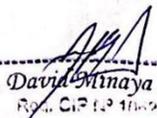
---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]****Apellidos y nombres del juez validador Dr.:**    Minaya Huerta David**DNI:** 42722601**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Doctor en Administración		
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Docente universitario				
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
-----  
Ing. David Minaya Huerta  
R.O.U. CIP 123 116211  
**05 de mayo del 2023**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones básicas de la infraestructura</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la infraestructura de su aula de clase?	X		<b>Sí</b>		<b>Sí</b>		
<b>2</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la limpieza y el mantenimiento general de los espacios y las instalaciones de la institución?	X		X		X		
<b>3</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la iluminación, ventilación y temperatura de las aulas y otros espacios comunes de la institución?	X		X		X		
<b>4</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a los servicios básicos como agua, baños y espacios para descanso y recreación?	X		X		X		
<b>5</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la calidad y el estado de los equipos, herramientas y materiales utilizados en las actividades y prácticas académicas?	X		X		X		
<b>6</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a la tecnología y los recursos digitales para apoyar el aprendizaje?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Servicios de la institución</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la orientación académica ofrecida por la institución?	X		X		X		
<b>8</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes, como la tutoría, el asesoramiento y el seguimiento académico?	X		X		X		

9	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo financiero ofrecidos por la institución, como la asistencia social para solicitar becas?	X		X		X		
10	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de deportes y actividades extracurriculares ofrecidos por la institución, incluyendo la disponibilidad de instalaciones deportivas y la organización de eventos y actividades culturales?	X		X		X		
11	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios higiénicos, incluyendo la calidad de la de la limpieza de las instalaciones?	X		X		X		
12	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de atención de tutoría ofrecidos por la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Proceso de enseñanza aprendizaje</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la enseñanza ofrecida por los profesores?			<b>Sí</b>		<b>Sí</b>		
14	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los recursos educativos, como libros de texto, software educativo, bibliotecas, laboratorios y equipos, disponibles para apoyar su aprendizaje?	X						
15	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y accesibilidad de los profesores para brindar apoyo y orientación académica?	X		X		X		
16	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las tareas, proyectos y evaluaciones asignadas?	X		X		X		
17	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el grado de relevancia y actualidad de los contenidos del programa académico?	X		X		X		
18	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de participación en actividades extracurriculares, como talleres y eventos culturales, organizados por la institución para apoyar su	X		X		X		

		aprendizaje?							
<b>DIMENSIÓN 4: Sentido de pertinencia</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	X	<b>No</b>	
<b>19</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás ser parte de la comunidad estudiantil en la institución?	X		<b>Sí</b>		<b>Sí</b>		
<b>20</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de las relaciones con tus compañeros de clase, incluyendo el nivel de colaboración, apoyo y respeto?	X		X		X		
<b>21</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de participación y contribución en la vida institucional, incluyendo la posibilidad de participar en la toma de decisiones y en la organización de eventos y actividades?	X		X		X		
<b>22</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la valoración y respetado como miembro de la comunidad estudiantil en la institución?	X		X		X		
<b>23</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que le brindado la institucion para alcanzar tus metas académicas y personales	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LA SATISFACCION

**Observaciones:**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr.: Minaya Huerta David

**DNI:** 42722601

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Doctor en Administración		
02			

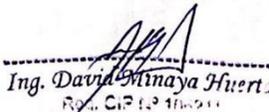
**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Docente universitario				
02					
03					

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

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

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



Ing. David Minaya Huerta  
R.O.U. CIP 12 110211

**05 de mayo del 2023**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor. Espinoza Ortiz Liova Oscar

### Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la UCV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: **“Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Firma

D.N.I: 420666164

Celular:974943895

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### III. Variable calidad del servicio educativo:

Se refiere a la percepción del estudiante sobre el servicio que recibe de tal forma llene sus expectativas (Gómez et al.,2020).

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	-Medio ambiente -Elementos materiales
Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa
Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia
Fiabilidad	-Confianza -Competencia
Empatía	-Amabilidad -Atención y respeto

**Consta de 28 ítems.**

### IV. Variable satisfacción:

Es el bienestar que perciben los estudiantes porque sus expectativas estudiantiles fueron cubiertas como consecuencia de todas las actividades que ejecuto la institucion para poder atender sus necesidades (Surdez et al., 2018).

Dimensiones	Indicadores
Condiciones básicas de la infraestructura	-Condiciones físicas y ambientales - Equipamiento
Servicios de la institución	- Servicio administrativo - Servicio académico
Proceso de enseñanza aprendizaje	- Metodología de enseñanza -Técnicas de evaluación empleadas
Sentido de pertenencia	-Reconocimiento y aceptación - Participación institucional

**Consta de 23 ítems.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y regularidad de las clases programadas?	X		X		X		
2	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y claridad de las instrucciones y tareas asignadas por los docentes?	X		X		X		
3	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal docente?	X		X		X		
4	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal administrativo?	X		X		X		
5	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las evaluaciones y retroalimentación recibida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Directo	¿La institución educativa cuenta con un sistema eficiente para la resolución de conflictos entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?	X		X		X		
7	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal docente para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
8	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal administrativo para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
9	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la atención y respuesta recibida por parte de los docentes y tutores cuando se presenta una duda o consulta académica?	X		X		X		
10	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y oportunidad de la	X		X		X		

		retroalimentación y corrección de trabajos y evaluaciones por parte de los docentes?							
11	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer soluciones y alternativas cuando surgen imprevistos o dificultades?	X		X		X		
12	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes para adaptarse a situaciones inesperadas, como problemas de seguridad, emergencias sanitarias o desastres naturales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la formación y capacitación proporcionada por la institución a los estudiantes en temas de seguridad y prevención de riesgos?	X		X		X		
14	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las medidas de seguridad implementadas por la institución en las instalaciones educativas?	X		X		X		
15	<b>Directo</b>	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de seguimiento y atención en caso de que un estudiante sea víctima de acoso, discriminación o cualquier otra situación de riesgo?	X		X		X		
16	Inversa	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de gestión y protección de la información personal y académica de los estudiantes?	X		X		X		
17	Directo	¿Cómo evalúa la seguridad de las instalaciones y el equipo de la institución, incluyendo la calidad y mantenimiento de las infraestructuras y la tecnología utilizada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones educativas (aulas, biblioteca, laboratorios, entre otros)?	X		X		X		
19	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del material educativo proporcionado por la institución (libros, guías, recursos digitales, entre otros)?	X		X		X		

20	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura tecnológica utilizada para el aprendizaje?	X		X		X		
21	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los recursos didácticos y herramientas de aprendizaje?	X		X		X		
22	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los servicios de apoyo técnico y mantenimiento de las instalaciones y equipo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN : Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes y personal administrativo para escuchar y entender sus necesidades y preocupaciones?	X		X		X		
24	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer opciones de apoyo emocional y psicológico a los estudiantes que lo necesiten?	X		X		X		
25	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las interacciones y relaciones personales entre los docentes, el personal administrativo y los estudiantes, incluyendo el trato respetuoso y cordial?	X		X		X		
26	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para reconocer y valorar la diversidad cultural y de género de los estudiantes, y para fomentar un ambiente de inclusión y respeto?	X		X		X		
27	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del trato y la atención recibida por parte del personal administrativo y docente de la institución?	X		X		X		
28	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para tener en cuenta la opinión y las sugerencias de los estudiantes para mejorar la calidad del servicio educativo?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO****Observaciones:**  

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]****Apellidos y nombres del juez validador Mtgr.:**    Espinoza Ortiz Liova Oscar**DNI:** 42171383**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Mgtr. en Docencia Universitaria y Gestión Educativa		
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Docente universitario				
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
LIOVA OSCAR ESPINOZA ORTIZ  
INGENIERO ACADÉMICO  
**05 de mayo del 2023**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones básicas de la infraestructura</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la infraestructura de su aula de clase?	X		X		X		
<b>2</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la limpieza y el mantenimiento general de los espacios y las instalaciones de la institución?	X		X		X		
<b>3</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la iluminación, ventilación y temperatura de las aulas y otros espacios comunes de la institución?	X		X		X		
<b>4</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a los servicios básicos como agua, baños y espacios para descanso y recreación?	X		X		X		
<b>5</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la calidad y el estado de los equipos, herramientas y materiales utilizados en las actividades y prácticas académicas?	X		X		X		
<b>6</b>	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a la tecnología y los recursos digitales para apoyar el aprendizaje?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Servicios de la institución</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la orientación académica ofrecida por la institución?	X		X		X		
<b>8</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes, como la tutoría, el asesoramiento y el seguimiento académico?	X		X		X		

9	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo financiero ofrecidos por la institución, como la asistencia social para solicitar becas?	X		X		X		
10	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de deportes y actividades extracurriculares ofrecidos por la institución, incluyendo la disponibilidad de instalaciones deportivas y la organización de eventos y actividades culturales?	X		X		X		
11	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios higiénicos, incluyendo la calidad de la de la limpieza de las instalaciones?	X		X		X		
12	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de atención de tutoría ofrecidos por la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Proceso de enseñanza aprendizaje</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la enseñanza ofrecida por los profesores?	X		X		X		
14	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los recursos educativos, como libros de texto, software educativo, bibliotecas, laboratorios y equipos, disponibles para apoyar su aprendizaje?	X		X		X		
15	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y accesibilidad de los profesores para brindar apoyo y orientación académica?	X		X		X		
16	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las tareas, proyectos y evaluaciones asignadas?	X		X		X		
17	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el grado de relevancia y actualidad de los contenidos del programa académico?	X		X		X		
18	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de participación en actividades extracurriculares, como talleres y eventos culturales, organizados por la institución para apoyar su aprendizaje?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4: Sentido de pertinencia</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás ser parte de la comunidad estudiantil en la institución?	X		X		X		
<b>20</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de las relaciones con tus compañeros de clase, incluyendo el nivel de colaboración, apoyo y respeto?	X		X		X		
<b>21</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de participación y contribución en la vida institucional, incluyendo la posibilidad de participar en la toma de decisiones y en la organización de eventos y actividades?	X		X		X		
<b>22</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la valoración y respetado como miembro de la comunidad estudiantil en la institución?	X		X		X		
<b>23</b>	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que le brindado la institucion para alcanzar tus metas académicas y personales	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LA SATISFACCION

### Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Espinoza Ortiz Liova Oscar

DNI: 42171383

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Mgtr. en Docencia Universitaria y Gestión Educativa		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario				
02					
03					

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

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

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

05 de mayo del 2023



# CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Jose Antonio Romero Cadillo

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la UCV, , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: **“Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Firma

D.N.I: 420666164

Celular:974943895

**DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y**

## SUS DIMENSIONES

### V. Variable calidad del servicio educativo:

Se refiere a la percepción del estudiante sobre el servicio que recibe de tal forma llene sus expectativas (Gómez et al.,2020).

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	-Medio ambiente -Elementos materiales
Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa
Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia
Fiabilidad	-Confianza -Competencia
Empatia	-Amabilidad -Atención y respeto

**Consta de 28 ítems.**

### VI. Variable satisfacción:

Es el bienestar que perciben los estudiantes porque sus expectativas estudiantiles fueron cubiertas como consecuencia de todas las actividades que ejecuto la institucion para poder atender sus necesidades (Surdez et al., 2018).

Dimensiones	Indicadores
Condiciones básicas de la infraestructura	-Condiciones físicas y ambientales - Equipamiento
Servicios de la institución	- Servicio administrativo - Servicio académico
Proceso de enseñanza aprendizaje	- Metodología de enseñanza -Técnicas de evaluación empleadas
Sentido de pertenencia	-Reconocimiento y aceptación - Participación institucional

**Consta de 23 ítems.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y regularidad de las clases programadas?	X		X		X		
2	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y claridad de las instrucciones y tareas asignadas por los docentes?	X		X		X		
3	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal docente?	X		X		X		
4	Directo	¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de horarios por parte del personal administrativo?	X		X		X		
5	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las evaluaciones y retroalimentación recibida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Directo	¿La institución educativa cuenta con un sistema eficiente para la resolución de conflictos entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?	X		X		X		
7	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal docente para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
8	Directo	¿Cómo evalúa la rapidez y eficacia de la atención ofrecida por el personal administrativo para resolver problemas y dudas?	X		X		X		
9	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la atención y respuesta recibida por parte de los docentes y tutores cuando se presenta una duda o consulta académica?	X		X		X		
10	Directo	¿Cómo evalúa la calidad y oportunidad de la	X		X		X		

		retroalimentación y corrección de trabajos y evaluaciones por parte de los docentes?							
11	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer soluciones y alternativas cuando surgen imprevistos o dificultades?	X		X		X		
12	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes para adaptarse a situaciones inesperadas, como problemas de seguridad, emergencias sanitarias o desastres naturales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la formación y capacitación proporcionada por la institución a los estudiantes en temas de seguridad y prevención de riesgos?	X		X		X		
14	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las medidas de seguridad implementadas por la institución en las instalaciones educativas?	X		X		X		
15	<b>Directo</b>	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de seguimiento y atención en caso de que un estudiante sea víctima de acoso, discriminación o cualquier otra situación de riesgo?	X		X		X		
16	Inversa	¿Cómo evalúa la calidad de los procesos de gestión y protección de la información personal y académica de los estudiantes?	X		X		X		
17	Directo	¿Cómo evalúa la seguridad de las instalaciones y el equipo de la institución, incluyendo la calidad y mantenimiento de las infraestructuras y la tecnología utilizada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones educativas (aulas, biblioteca, laboratorios, entre otros)?	X		X		X		
19	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del material educativo proporcionado por la institución (libros, guías, recursos digitales, entre otros)?	X		X		X		

20	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura tecnológica utilizada para el aprendizaje?	X		X		X		
21	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los recursos didácticos y herramientas de aprendizaje?	X		X		X		
22	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de los servicios de apoyo técnico y mantenimiento de las instalaciones y equipo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN : Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de los docentes y personal administrativo para escuchar y entender sus necesidades y preocupaciones?	X		X		X		
24	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para ofrecer opciones de apoyo emocional y psicológico a los estudiantes que lo necesiten?	X		X		X		
25	Directo	¿Cómo evalúa la calidad de las interacciones y relaciones personales entre los docentes, el personal administrativo y los estudiantes, incluyendo el trato respetuoso y cordial?	X		X		X		
26	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para reconocer y valorar la diversidad cultural y de género de los estudiantes, y para fomentar un ambiente de inclusión y respeto?	X		X		X		
27	Directo	¿Cómo evalúa la calidad del trato y la atención recibida por parte del personal administrativo y docente de la institución?	X		X		X		
28	Directo	¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para tener en cuenta la opinión y las sugerencias de los estudiantes para mejorar la calidad del servicio educativo?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Observaciones:**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr. José Antonio Romero Cadillo

**DNI:** 32039324

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Mgtr. Gestión publica		
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01					
02					
03					

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

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

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

  
**Jorge Antonio Romero Cadillo**  
Mag. en Gestión Pública  
DNI N° 32039324  
**05 de mayo del 2023**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones básicas de la infraestructura</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Está satisfecho/a con la infraestructura de su aula de clase?	X		X		X		
2	Directo	¿Está satisfecho/a con la limpieza y el mantenimiento general de los espacios y las instalaciones de la institución?	X		X		X		
3	Directo	¿Está satisfecho/a con la iluminación, ventilación y temperatura de las aulas y otros espacios comunes de la institución?	X		X		X		
4	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a los servicios básicos como agua, baños y espacios para descanso y recreación?	X		X		X		
5	Directo	¿Está satisfecho/a con la calidad y el estado de los equipos, herramientas y materiales utilizados en las actividades y prácticas académicas?	X		X		X		
6	Directo	¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y el acceso a la tecnología y los recursos digitales para apoyar el aprendizaje?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Servicios de la institución</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7		¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la orientación	X		X		X		

	Directo	académica ofrecida por la institución?							
8	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes, como la tutoría, el asesoramiento y el seguimiento académico?	X		X		X		
9	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de apoyo financiero ofrecidos por la institución, como la asistencia social para solicitar becas?	X		X		X		
10	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de deportes y actividades extracurriculares ofrecidos por la institución, incluyendo la disponibilidad de instalaciones deportivas y la organización de eventos y actividades culturales?	X		X		X		
11	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios higiénicos, incluyendo la calidad de la de la limpieza de las instalaciones?	X		X		X		
12	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios de atención de tutoría ofrecidos por la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Proceso de enseñanza aprendizaje</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la enseñanza ofrecida por los profesores?	X		<b>X</b>		<b>X</b>		
14	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los recursos educativos, como libros de texto, software educativo, bibliotecas, laboratorios y equipos, disponibles para apoyar su aprendizaje?	X		X		X		
15	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y accesibilidad de los profesores para brindar apoyo y orientación académica?	X		X		X		

16	Directo	¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las tareas, proyectos y evaluaciones asignadas?	X		X		X		
17	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el grado de relevancia y actualidad de los contenidos del programa académico?	X		X		X		
18	Directo	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de participación en actividades extracurriculares, como talleres y eventos culturales, organizados por la institución para apoyar su aprendizaje?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Sentido de pertinencia</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Directo	¿Qué tan satisfecho estás ser parte de la comunidad estudiantil en la institución?	X		X		X		
20	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de las relaciones con tus compañeros de clase, incluyendo el nivel de colaboración, apoyo y respeto?	X		X		X		
21	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de participación y contribución en la vida institucional, incluyendo la posibilidad de participar en la toma de decisiones y en la organización de eventos y actividades?	X		X		X		
22	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con la valoración y respetado como miembro de la comunidad estudiantil en la institución?	X		X		X		
23	Directo	¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas que le brindado la institución para alcanzar tus metas académicas y personales	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LA SATISFACCIÓN

Observaciones:

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgr. José Antonio Romero Cadillo

DNI: 32039324

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Mgr. Gestión publica		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Abogado				
02					
03					

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

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

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

  
**Jorge Antonio Romero Cadillo**  
Mag. en Gestión Pública  
DNI N° 32039324  
**05 de mayo del 2023**

Anexo 4: Modelo del consentimiento informado UCV

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL APODERADO\*\***

Título de la investigación: Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023

Investigador: Torres Castillo, Francisco Rafael

#### **Propósito del estudio**

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Educativa “Nuestra señora de las Mercedes” de Carhuaz.

La calidad de servicio educativo y la satisfacción son temas importantes en el ámbito educativo, ya que tienen un impacto significativo en el rendimiento y la motivación de los estudiantes, así como en la imagen y reputación de la institución educativa. Cuando los estudiantes están satisfechos con la calidad de servicio que reciben, son más propensos a estar comprometidos y motivados en su aprendizaje. Además, una alta satisfacción de los estudiantes también puede conducir a una mejor retención de estudiantes, lo que puede ser beneficioso para la institución educativa.

#### **Procedimiento**

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa “Nuestra señora de las Mercedes” de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: [rafaeltorrescast@gmail.com](mailto:rafaeltorrescast@gmail.com) y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: [lsernaca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lsernaca@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

Anexo 5: Modelo del consentimiento informado UCV

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL APODERADO\*\***

Título de la investigación: Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023

Investigador: Torres Castillo, Francisco Rafael

#### **Propósito del estudio**

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada "Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

La calidad de servicio educativo y la satisfacción son temas importantes en el ámbito educativo, ya que tienen un impacto significativo en el rendimiento y la motivación de los estudiantes, así como en la imagen y reputación de la institución educativa. Cuando los estudiantes están satisfechos con la calidad de servicio que reciben, son más propensos a estar comprometidos y motivados en su aprendizaje. Además, una alta satisfacción de los estudiantes también puede conducir a una mejor retención de estudiantes, lo que puede ser beneficioso para la institución educativa.

#### **Procedimiento**

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: "Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023".

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsemaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Viviana Aurora Gómez Chávez 10378183

Fecha y hora: 15 de junio, 3:00 pm

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del Investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsernaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Rafael Parde Matos Rafael 3 202408

Fecha y hora: 15 de junio 3:00 pm

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

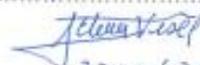
**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsernaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Elena Erasmo de Vise

Fecha y hora: 15 de junio, a las 3:00 pm

  
32046368

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsernaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: *Macarla Roscos Pizhti*..... ..... DNI: *83631599*

Fecha y hora: ..... *15 de junio 2022 pm* .....

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsernaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Oscar Godo Cano 32041458 

Fecha y hora: 15 de junio 3:00 pm

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 26 minutos y se realizará en el ambiente de educativo de la institución educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Torres Castillo Francisco Rafael email: rafaeltorrescast@gmail.com y Docente asesor Serna Calderón Luis Fernando email: lsermaca@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Betty Teresa Gabrzo Hua ..... [Firma]  
Fecha y hora: 15 de junio 3:00 pm ..... D.N.I. : 16021309

## Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Institucion Educativa "Nuestra señora de las Mercedes" de Carhuaz -Ancash.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Ramírez Rondan Ruth	DNI: 31623932

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Torres Castillo, Francisco Rafael	DNI: 420666164

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 05-05-2023

Firma:   
*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SERNA CALDERON LUIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023

", cuyo autor es TORRES CASTILLO FRANCISCO RAFAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 11 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUIS FERNANDO SERNA CALDERON <b>DNI:</b> 41356867 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6033-9132	Firmado electrónicamente por: LSERNACA el 11-08- 2023 16:23:52

Código documento Trilce: TRI - 0647541