



# Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del  
VII ciclo en una institución educativa pública - La Molina, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Florez Velarde, Andres Rodrigo Gabriel (orcid.org/0000-0001-7583-8228)

**ASESORAS:**

Dra. Leiva Torres, Jakline Gicela (orcid.org/0000-0001-7635-5746)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, LEIVA TORRES JAKLINE GICELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024", cuyo autor es FLOREZ VELARDE ANDRES RODRIGO GABRIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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, 25 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LEIVA TORRES JAKLINE GICELA <b>DNI:</b> 40601866 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7635-5746	Firmado electrónicamente por: LEIVATJ el 03-08- 2024 08:08:42

Código documento Trilce: TRI - 0834831



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLOREZ VELARDE ANDRES RODRIGO GABRIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANDRES RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE <b>DNI:</b> 73190888 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7583-8228	Firmado electrónicamente por: AFLOREZV el 25-07- 2024 13:21:53

Código documento Trilce: TRI - 0834833

### **Dedicatoria**

A Dios y la Virgen María por bendecirme y protegerme cada día. Por darme la fortaleza de seguir adelante y vencer mis miedos y poder lograr mis sueños. A mi querida mamá Nelly por su apoyo incondicional y por no dejarme solo nunca, todo es gracias a ti. A mi abuelito Pedro Velarde Berrocal por sus enseñanzas de vida, sé que desde el cielo debes estar celebrando cada uno de mis logros, gracias por todo.

### **Agradecimiento**

A Dios por la fortaleza que me dio para lograr este gran reto y por nunca dejarme solo. A mi querida mamá Nelly por todo su apoyo y por nunca dejarme solo. A mi papá Cesar, mis hermanos Claudia y Cesar por su comprensión y apoyo. A la doctora Jakline Leiva Torres por su apoyo, comprensión y guía constante en el desarrollo de esta investigación. A la Universidad César Vallejo y a todos los docentes por los conocimientos que compartieron y por la práctica de inclusión social que tuvieron conmigo.

# Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	22
III. RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN .....	47
V.CONCLUSIONES .....	54
VI.RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS.....	64

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población de los estudiantes en la Institución Educativa.....	26
Tabla 2 Validación del instrumento: Calidad de Servicio.....	27
Tabla 3 Validación del Instrumento: Satisfacción del Usuario.....	27
Tabla 4 Índice de Confiabilidad de los Cuestionarios .....	28
Tabla 5 Resultado de la Variable Calidad de Servicio .....	30
Tabla 6 Resultado de la dimensión Elementos tangibles .....	31
Tabla 7 Resultado de la dimensión Confiabilidad de servicio .....	32
Tabla 8 Resultado de la dimensión Capacidad de respuesta.....	33
Tabla 9 Resultado de la dimensión Seguridad .....	34
Tabla 10 Resultado de la dimensión Empatía.....	35
Tabla 11 Resultado de la variable Satisfacción del usuario .....	36
Tabla 12 Resultado de la dimensión Percepción .....	37
Tabla 13 Resultado de la dimensión Expectativas.....	38
Tabla 14 Resultado de la dimensión Nivel de satisfacción .....	39
Tabla 15 Estadístico de prueba de normalidad de las variables de estudio... ..	40
Tabla 16 Prueba correlativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario... ..	41
Tabla 17 Prueba correlativa entre confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario ...	42
Tabla 18 Prueba de correlación entre empatía y satisfacción del usuario .....	43
Tabla 19 Prueba de correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario .	44
Tabla 20 Prueba de correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	45
Tabla 21 Prueba de correlación entre seguridad y la satisfacción del usuario .....	46
Tabla 22 Alfa de Cronbach .....	67
Tabla 23 Alfa de Cronbach .....	69
Tabla 24 Ficha Técnica para medir la Calidad de Servicio.....	69
Tabla 25 Ficha Técnica para medir la Satisfacción del Usuario .....	70
Tabla 26 Confiabilidad .....	87

## Resumen

El presente trabajo basado en el Objetivo de Desarrollo Sostenible Alianza para lograr los objetivos tuvo la finalidad de analizar la correlación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario. El trabajo fue de tipo básico, descriptivo con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, el método usado fue hipotético deductivo. La muestra estuvo formada por 120 estudiantes de 3ero y 4to de secundaria; fue una muestra censal por conveniencia. Se utilizaron cuestionarios validados por juicio de expertos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La prueba de normalidad se realizó mediante Kolmogorov- Smirnov se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Los resultados muestran un Rho de Spearman con un coeficiente de 0.616 lo cual indica un vínculo positivo moderado entre las variables. Este resultado se respalda por el valor de significancia ( $\text{sig.} 0.000 < 0.05$ ) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, la satisfacción del usuario, percepción.



## **Abstract**

The present work based on the Sustainable Development Goal Alliance to achieve the objectives had the purpose of analyzing the correlation between Service quality and user satisfaction. The work was basic, descriptive with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design, the method used was hypothetical deductive. The sample was made up of 120 students from the 3rd and 4th grades of secondary school, it was a census sample of convenience. Questionnaires validated by expert judgment were used. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The normality test was performed using Kolmogorov-Smirnov. Spearman's non-parametric Rho test was used. The results show a Spearman's Rho with a coefficient of 0.616, which indicates a moderate positive link between the variables. This result is supported by the significance value (sig.0.000 < 0.05), which allows us to reject the null hypothesis. It is concluded that there is a significant relationship between service quality and user satisfaction in students of the VII cycle, in a public Educational Institution, La Molina 2024.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, perception.

## I. INTRODUCCIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del usuario son temas que hoy en la actualidad han despertado gran interés en las personas que viven en un mundo globalizado. La globalización da inicio a la internacionalización económica trae consigo el desarrollo del comercio y la inversión internacional dando espacio al capitalismo como modelo de producción mundial. Los mercados en el mundo requieren de una planificación mesurada que tenga en cuenta los recursos disponibles para la organización. Las organizaciones buscan posicionarse en el mercado, las empresas e instituciones ejercen un protagonismo en los bienes y servicios que proporcionan para solucionar dificultades de la sociedad.

Es por ello, que la excelencia es como una institución mide si se cumple con los requerimientos de los usuarios, es una oportunidad que se debe aprovechar para competir en el mercado; por ese motivo, constantemente las instituciones buscan estrategias para lograr la preferencia de los usuarios. La American Society for Quality nos dice que calidad son todas las funciones y cualidades de un servicio o producto que satisfacen requerimientos. Tejada, Gimenes y Borges (2019)

Alzata-Ibáñez (2017) al referirse a calidad mencionan la norma ISO 9000 que contiene reglas que ayudan a direccionar a las instituciones para que implementen formas de gestión de calidad fueron desarrolladas por el Comité Técnico de Normalización ISO/176 valorado por ser la primera norma implantada por ISO. Asimismo, Cordero et al. (2020) nos dice que la regla ISO 21001: 2018 llamada también regla internacional modelo resalta la importancia de la interrelación entre la comunidad educativa donde el acompañante es el encargado de los resultados de los aprendizajes los cuales se desarrollarán socializando y haciendo uso de estrategias de enseñanza e instrumentos tecnológicos.

En ese sentido, a nivel mundial Selepe y Magagula (2023) nos dicen que la gran mayoría de las naciones afrontan carencias en el gobierno público esto impacta en la forma de vivir de los habitantes. Tangi et al. (2020) agregaron que la escasez de claridad y vigilancia en los diferentes países hacen que aparezca la corrupción y los medios estatales no se utilizan en satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Internacionalmente se aprecia que las formas de dirigir las empresas han ido cambiando como resultado de la globalización, en el plano mundial las organizaciones buscan ofrecer calidad y esto conlleva un trabajo fuerte. Alcas et al. (2019) nos dice que la excelencia de un servicio se observa en la complacencia de los usuarios, las impresiones y juicio de los consumidores. Consumidores satisfechos serán fieles clientes.

Por lo expuesto, Freire (2019) refiere que es relevante que cada país afiance la política estatal y la actualización de la administración del estado con modificaciones organizacionales; por ese motivo, son relevantes los acuerdos entre los actores de Gestión Pública para dar excelencia en el servicio a los que la usan. Chitimira et al. (2023) nos dicen que las naciones deben poner en marcha actividades innovadoras que beneficien a los pobladores a través de un trabajo coordinado. Desde la posición de América Latina refiriéndose a los servicios públicos se enfrenta la problemática de la falta en el acceso y calidad en el servicio, lo cual agrava los problemas sociales, se observan exclusiones e ineficacias de los organismos, carencias en la estructura organizacional, poca participación y escasa gestión ciudadana.

Desde la perspectiva nacional podemos ver que actualmente en nuestro país los usuarios son más estrictos, exigen un buen servicio, buscan calidad y tienen muchas expectativas. Las organizaciones deben comprender que es importante ofrecer un buen servicio para fidelizar a las personas Silva et al. (2021) en nuestro país se observa actividad de acuerdo a calidad de servicio, con elevado margen de competencia y se busca satisfacer las exigencias, esto lleva a las instituciones a buscar nuevos caminos para cumplir lo que desean los usuarios y lograr sostenibilidad institucional en un contexto actual tan cambiante Pardo et al. (2021)

Arrién (1996) al referirse a calidad nos dice que definir calidad es complicado y subjetivo cuando se vincula al sistema educativo donde están inmersos procedimientos, evidencias, productos e insumos. Recordar definiciones anteriores nos hace pensar en Aristóteles quien asociaba la calidad con la necesidad y su ausencia influye en su esencia. Bernal Suárez et al. (2015) y Cantón Mayo (2010) nos dicen que calidad está formada por un grupo de procedimientos

dirigidos a cumplir metas respondiendo a características que producen complacencia a los que usan el servicio o producto, la calidad se convierte en un vehículo que origina valor agregado desde las metas hasta el producto final.

En ese sentido Diago (2021) nos dice que proporcionar un eficaz servicio de calidad es una obligación de todo servidor público, por ese motivo es importante mejorar las condiciones de las organizaciones para la satisfacción de las personas. Hay que reconocer que las empresas e instituciones contribuyen a la economía del Estado son parte del crecimiento económico, esto nos lleva a reflexionar que se debe valorar el recurso humano, trabajadores satisfechos tienen clientes satisfechos. Rojas & Calderón (2021) los usuarios son importantes para la organización, las organizaciones deben brindar servicios de calidad, usuarios satisfechos regresarán y la institución crecerá.

A nivel local, en cuanto a la problemática para que las instituciones educativas puedan lograr las metas programadas debe haber un excelente servicio y usuarios complacidos. Profundizar en la calidad de servicio constituye un eje importante en la organización ya que toma en cuenta diversas características que influyen en la calidad y que está relacionada con la mejora de lo complacido que puede estar el usuario. Las instituciones educativas atraviesan diferentes cambios que las llevan a buscar estrategias que atraigan a los usuarios que cada vez son más exigentes con el servicio. En la institución en la que se aplicó el presente trabajo se aprecia que no existe una gestión adecuada para atender las necesidades del usuario evidenciándose la falta de atención oportuna y comunicación efectiva ya que no hay un personal específico para la atención al público y no se aplican indicadores de calidad del servicio, las instalaciones no se encuentran en buen estado y no hay un interés empático por conocer datos acerca de la satisfacción de los estudiantes esto genera malestar por lo que se debe hacer un análisis situacional, la institución debe buscar mejorar en lo que se ofrece y así los usuarios estarán contentos.

Por lo expuesto, la calidad está formada por todas las actividades y estrategias que se usan para ser excelentes. El vínculo entre las personas y la empresa es importante para la buena imagen y un usuario a gusto será siempre fiel

en la institución porque consiguió lo que deseaba. La calidad consiste en dar a los usuarios productos o servicios sin defectos y para lograrlo la organización debe realizar un estricto control en el proceso de fabricación garantizando la calidad en el producto. Lo que percibe o experimenta el usuario determina el concepto que tiene de calidad, por ello es relevante brindar excelencia en el servicio que se ofrece para obtener una ventaja competitiva y permanecer en el mercado Güere y Yangali (2023).

En cuanto a la justificación, el trabajo se justifica de forma teórica ya que ofrece información analizada acerca de las características de estudio para comprender el problema y darle solución. Permite seguir abordando la problemática en otros contextos con características semejantes, evaluar los productos y fortalecer la teoría. El estudio, la verificación de los supuestos y los productos obtenidos sirven como información y son importantes en investigaciones futuras. Se justifica de forma práctica porque el resultado del trabajo ayudará a aminorar la problemática. Se va a profundizar en la información para analizar la problemática para dar soluciones. Metodológicamente ofrecerá herramientas validadas y seguras para comparar las variables. Además, da al lector un sistema de aprendizaje para futuros investigadores. La justificación de un trabajo es relevante, brinda una razón para realizar el estudio. Explica la importancia del estudio y su contribución. Mohamed et.al (2023) La justificación es el fundamento es la razón que hace que iniciemos un trabajo Auris et.al (2022).

De acuerdo con lo mencionado el problema general se expresa así ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución educativa pública, La Molina 2024? y se tienen como problemas específicos ¿Cómo se relaciona la confiabilidad de servicio, la empatía, los elementos tangibles , la capacidad de respuesta y la seguridad con la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024?

Para efectuar el trabajo se estableció el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024. Para

resolver la problemática se plantearon los siguientes objetivos específicos que son el determinar la relación que hay entre la confiabilidad de servicio, la empatía, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad con la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

Dentro de esta misma línea de trabajo a nivel internacional Coronel y Plusas (2023) en Ecuador se propuso observar la calidad en la educación universitaria de Guayaquil y la satisfacción estudiantil, trabajó con 384 estudiantes universitarios y su metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal.

Teniendo como resultados que existe relación positiva con un p valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ) una correlación alta  $r = 0,795$  se observa que hay una correlación directa e importante se finaliza que las variables objeto de estudio se encuentran relacionadas de forma positiva.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la asociación que existe entre las características de estudio las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación además permite evaluar aspectos y la mejora de calidad en el servicio es útil porque se puede tomar en cuenta a manera de propuesta de solución

Del mismo modo Hernández, García y Ordoñez (2022) en Ecuador se propusieron examinar la calidad de servicio y comunicación efectiva con la satisfacción del usuario, con una muestra de 130 sujetos, utilizó metodología cuantitativa, descriptiva, exploratoria, correlacional.

Teniendo como resultados que existe relación positiva con un p valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ) se analiza que el tema estudiado está vinculado con la satisfacer al usuario, se concluye que el objeto de estudio se encuentra relacionado de forma positiva.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la correspondencia existente entre las variables de estudio las cuales permiten la valoración y aumento en la calidad en la prestación, es útil porque se puede tomar en cuenta para crear proyectos de mejora e implementar métodos para valorar formas de gestión.

Por otra parte, Maza et.al (2022) Colombia en su artículo tuvo como objetivo general valorizar la calidad en el servicio educacional de lo que perciben los estudiantes universitarios de Córdoba con la satisfacción e intenciones futuras, tuvo una muestra de 481 estudiantes usó metodología cuantitativa, descriptiva, exploratoria, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que el tema estudiado expresa un 65% de relación con la calidad, es decir, están vinculadas. Se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran relacionadas de forma positiva.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la relación que hay entre las variables las cuales permiten la evaluación y mejorar la calidad en el servicio es relevante porque servirá para poder implementar mejoras en estos aspectos que ayuda al que la confianza y lealtad sean mejores.

Del mismo modo Silva et.al (2021) en su artículo tuvo como objetivo general, observar el vínculo de calidad, satisfacción y fidelidad del cliente en una organización comercial, tuvo una muestra de 93 empleados, usó una metodología exploratoria, descriptiva, correlacional.

Teniendo como resultados que el  $R= 0,863$  expresa que existe relación altamente positiva fuerte, se concluye que el tema estudiado se relaciona de forma positiva.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la asociación entre las variables estudiadas las cuales permiten evaluar cada característica para optimizar la excelencia en el servicio dando un buen cuidado y servicio al usuario, ofrecer excelente prestación es un buen método para que sea sostenible la empresa.

Así también Colina y Maldonado (2021) Venezuela, en su artículo presentó como objetivo general el proponer métodos para optimizar la calidad de servicio en estudiantes universitarios de la universidad Politécnica Territorial de Falcón "Alonso Gamero" tuvo una muestra de 384 estudiantes universitarios utilizó en su metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental.

Teniendo como resultados que existe relación muy baja con un P valor de 0.000 ( $p<0,05$ ) se puede evidenciar que los resultados fueron negativos (-0,095) se

concluye que las variables objeto de estudio se encuentran relacionadas de forma muy baja.

Este trabajo es importante ya que permitió conocer la asociación entre las variables estudiadas las cuales permitieron evaluar las dimensiones para ofrecer calidad de servicio; es útil porque se puede tomar en cuenta para generar programas de mejora continua y establecer estrategias para valorar formas de gestión.

En el ámbito nacional Carrasco (2021) en su trabajo su objetivo general fue encontrar el vínculo en calidad en educación y la satisfacción estudiantil en el primer semestre de una universidad de Piura, 2021 tuvo una muestra de 153 estudiantes, utilizó en su metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que el  $r = 0,757$  muestra la existencia de una asociación significativa y alta con un  $p$  valor de  $0.0$  ( $p < 0,05$ ) esto indica una de relación importante positiva se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran significativamente vinculadas. Si mejora la calidad educativa mejorará la satisfacción estudiantil.

Este trabajo es importante ya que da a conocer la correlación directa alta que hay entre las características estudiadas las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación además se puede tomar a manera de planteamiento para la excelencia en calidad del servicio educativo.

Del mismo modo Amaro (2022) en su trabajo el objetivo general fue encontrar el vínculo de calidad educativa y satisfacción de los educandos en un colegio estatal de secundaria de Lima Este 2020 tuvo una muestra de 366 estudiantes, utilizó en su metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que la prueba  $r = 0,723$  significa que existe relación importante con un  $p$  valor de  $0.000$  ( $p < 0,05$ ) nos informa acerca de un vínculo significativo y positivo. Se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran significativamente relacionadas. Hay vínculo importante entre la calidad



de servicio educativo y la satisfacción del estudiante. Si mejora la calidad educativa mejorará la satisfacción estudiantil.

Este trabajo es importante ya que da a conocer la correlación directa alta que hay en las características de la investigación las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación, además se puede tomar a manera de propuesta para mejorar el servicio educacional.

Por otro lado, Ventura (2022) en su trabajo el objetivo general fue encontrar el nexo entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil de del VII ciclo en un colegio, tuvo una muestra de 90 estudiantes, usó metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que la prueba de Rho-Spearman es de 0,645 lo que indica que existe un nexo positivo moderado con un p valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ) muestra una correlación moderada se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran relacionadas moderadamente.

Este trabajo es importante porque permite saber la asociación positiva medida que hay entre las variables de estudio las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación, además se puede tomar a manera de respuesta para la mejora y excelencia del servicio que se brinda.

Por otra parte, Ynga (2023) en Perú en su trabajo su meta general fue determinar el vínculo de calidad en el servicio y satisfacción de los que usan las empresas educativas en Chiclayo, tuvo una muestra de 215 usuarios, usó metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que la prueba de Spearman es de 0.542 muestra que existe un vínculo positivo importante con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) se observa la existencia de una correlación directa e importante, se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran significativamente relacionadas.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la concomitancia entre las variables estudiadas las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación; es útil porque se puede tomaren cuenta a manera de propuesta de solución.

Del mismo modo Pinedo (2022) tuvo como propósito general encontrar la concomitancia existente de calidad del servicio y satisfacción del usuario en un colegio de Chiclayo tuvo una muestra de 541 estudiantes, usó metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal.

Teniendo como resultados que las pruebas realizadas muestran la presencia de un vínculo positivo considerable con un p valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ) muestra la existencia de una correlación directa e importante, se concluye que las variables objeto de estudio se encuentran significativamente relacionadas.

Este trabajo es importante ya que permite conocer la concomitancia de las variables estudiadas las cuales están aplicadas en un mismo contexto que la presente investigación es útil porque se puede tomar en cuenta a manera de propuesta de solución.

Por otro lado, analizando el marco filosófico de esta investigación se ha enfocado una apreciación en el paradigma crítico propositivo, se llegó a la conclusión que la calidad es un instrumento necesario relacionado a productos o servicios desde el proceso de desarrollo hasta la venta y satisfacción del usuario. Respecto a la fundamentación ontológica se considera el estudio del ser relacionado a la primera variable, esto implica examinar su característica, historicidad, cambios, relación y la capacidad del ser humano para libremente ofrecer calidad y de buscarla dentro de un contexto definido de la realidad entendida como un mundo cambiante y dinámico, donde el ser humano es mediador activo que busca su satisfacción personal. Se observa que la ontología es un instrumento que conduce al conocimiento en un contexto determinado, útiles al entendimiento y formación de un conocimiento nuevo.

Según la fundamentación epistemológica de calidad está orientada al conjunto de factores presentes en la construcción del conocimiento. Epistemológicamente la calidad está vinculada a la filosofía, ya que para lograr la felicidad debe estar presente la calidad, en relación a calidad de servicio existen variaciones vinculadas al usuario a través de su percepción y el servicio que se ofrece. Ninahuaman et.al (2023) la definen como un procedimiento con buenos

productos objetivos precisos que se orientan a terminar con la problemática social ofreciendo calidad y buenos resultados.

En cuanto al supuesto metodológico la calidad de servicio para lograr la satisfacción del usuario necesita métodos y estrategias precisas para entender este campo de investigación. La estrategia debe estar relacionada con los objetivos del trabajo y la característica del entorno. Los enfoques y métodos deben estar bien definidos. Saavedra y Castro (2023).

Según el supuesto axiológico relacionado al manejo de la calidad alude a la teoría de los valores de la institución, se analizan los valores de la administración de calidad de servicio. García (2002) menciona que la axiología se orienta a la doctrina de valores cómo se precisa la validez de los elementos, cuándo evalúan y escogen el mejor. Nuez (2005) sostiene que la aplicación del enfoque axiológico contribuye a incluir calidad en cada una de las funciones del proceso, es decir, se mejora toda la organización.

Ahora se dará inicio al desarrollo de las teorías más resaltantes que abordan a la variable calidad sin antes precisar que una teoría buena es aquella que logra explicar de forma práctica un determinado fenómeno; razón por la cual se logró destacar entre ellas: La Teoría de la Calidad Total (TQM) dada por Deming que es una estrategia de gestión encaminada hacia un pensamiento de calidad en cada proceso. A través de este concepto se orienta los productos y servicios de calidad en busca de que la calidad no solo responda a una parte de la organización, sino que responda a todos los miembros de la organización.

Eso significa que cuando se refiere a la excelencia no solo se alude a la excelencia de lo que se ofrece, sino al cumplimiento total en cada proceso y sistema. Es decir, para conseguir un servicio excelente las fases y técnicas más usadas en su producción deben ser óptimos, los colaboradores deben proporcionar un alto nivel en su trabajo con esto se logrará una mejora en los productos, se aumentará la satisfacción de los usuarios y se conseguirá un beneficio. En ese sentido, Chiavenato (2002) afirma la Calidad Total es una forma de pensamiento en la gestión que necesita el acuerdo de los integrantes del organismo, orientado a la auto superación y perfeccionamiento continuo p.690. Amplía el concepto (Evans y

Lindsay (2008) quienes mencionan que calidad total se refiere a una forma de dirigir orientada a las personas, su propósito es complacer a los usuarios y disminuir costos en la cadena de suministro.

Otro postulado conocido que desarrolla la variable es la del Modelo de Grönroos o de imagen (1982) propuesta por Grönroos (1982) presenta un ejemplo y nos dice que para obtener la excelencia se necesita la comparación de la prestación esperada y percibida. Este modelo es precursor de la observación de la excelencia en la prestación. Así también, Kang y James (2004) asigna a este ejemplo un grado de igualdad con el modelo de Parasuraman et al. (1985) quienes estudian la excelencia en la prestación de manera holística, considera la parte primordial teniendo en cuenta una visión adecuada y la figura apreciada.

Así también Grönroos et al. (1982) presentaron un ejemplo que reconoce obstáculos en relación a la apreciación de un directivo en relación a la excelencia en el servicio al usuario. Esto es un obstáculo ya que se oferta un servicio de alta calidad, pero se entrega algo diferente. Parasuraman et al. (1985) piensa que se debe tener presente lo que los compradores quieren, esto genera expectativas de servicio a partir de las necesidades así el usuario hace una comparación o tiene una percepción relacionada al nivel de la excelencia que se ofrece.

Plantea Grönroos en 1984 un ejemplo que incluye la calidad del servicio asociada a tres componentes: la excelencia técnica, la excelencia en las funciones, el aspecto de la organización que son la manifestación del usuario vinculada a la imagen que tiene de la institución. La excelencia se logra cuando se complace la necesidad del usuario, lo que espera y experimenta. Otro punto importante es la destreza que tiene relación con el distintivo de la organización sin faltar la excelencia, la calidad especializada y práctica.

Otra teoría es la teoría modelo Servqual o análisis de brechas (1988) este modelo Servqual permite medir el producto del servicio, saber los deseos de los que lo usan y como se estima la prestación. Este modelo da la oportunidad de analizar elementos cuantificados y peculiares de los usuarios. Así como circunstancias desenfrenadas e imprevistas de estos. A través de este modelo se puede conocer la opinión del usuario, comentarios y sugerencias para poder mejorar y compararse

con otros organismos. Durvasula et.al (1999) nos dice que este modelo está formado por cinco dimensiones de las cuales la fiabilidad es la dominante. Matsumoto (2014) refiere que SERVQUAL es una forma de exploración económica que mide la calidad, expectativas y las percepciones del usuario a través de opiniones, impresiones, comentarios o sugerencias.

Otra teoría es el Modelo Jerárquico Tridimensional propuesto por Brady y Cronin (2001) quienes refieren que la excelencia en el servicio se logra a través de tres aspectos: relación, contexto y producto que son características específicas para lograr la excelencia en la prestación sin dejar de lado la interacción, el entorno y el resultado.

Este modelo tiene como cimiento el modelo de Grönroos et al. (1984) quien sostiene que es importante la evaluación del desempeño en varios niveles que al ser unidos nos dan una percepción total. Toma en cuenta la investigación cualitativa y empírica donde es relevante la percepción. Vargas y Aldana (2014) nos dicen que las características como excelencia al interactuar, contexto físico y buen nivel de los resultados son relevantes para lograr la calidad ya que permiten construir correlaciones altas. Esto significa que la percepción es una variable multidimensional compuesta por factores específicos según el tipo de servicio que se ofrece, se evalúa a partir de informes cualitativos a través de jerarquías con varias dimensiones que permiten apreciar la estructura y los niveles de la calidad.

Continuando con el desarrollo del marco conceptual se procederá a detallar aspectos relevantes de la primera variable denominada calidad de servicio.

La calidad es una idea innata en las personas, por ello cuando las cosas se hacen de la mejor forma posible se consigue una ventaja competitiva sobre el escenario donde se desarrolla. Es así que, el esquema corporativo mundial como la globalización orientan a que se enfoque la calidad como un instrumento para tomar determinaciones necesarias para la sostenibilidad en el tiempo. La calidad es el acondicionamiento que se otorga a una producción o trabajo con la finalidad que cuente con un elevado rango en sus cualidades hasta llegar al cliente. En ese sentido Harrington (1990) conceptualiza la calidad como la acción de satisfacer

exigencias del usuario a un importe razonable. Juran (1993) refiere la excelencia es el cúmulo de cualidades que complacen lo que necesita el usuario.

Otras consideraciones teóricas son las que estudian Jemes, Romero, Labajos & Moreno (2018) quienes conceptúan que ofrecer trabajos de calidad a los usuarios es el propósito de la política moderna de la nación peruana. Referirse a excelencia en el servicio es una definición que no es moderna y que se sigue estudiando en la administración privada. En un mundo interconectado la transformación de los modelos sociales, la competitividad y la calidad de servicio son importantes para los gerentes en los distintos niveles. El Estado Peruano a través de la Secretaría de Gestión Pública (2020) pone gran dedicación para asegurar que los servicios brindados por el estado tengan sello de calidad.

En ese sentido, la excelencia en la prestación se erige en el pensamiento del consumidor de un servicio y se fundamenta en el conocer los requerimientos de los usuarios y en sobrepasar lo que espera el usuario de la prestación. Por lo que se observa una concomitancia estrecha entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Siguiendo el planteamiento teórico Gaffar et.al (2018) afirman que cuando un usuario encuentra un servicio que le ofrece calidad origina placer y convencimiento se inicia lo que se conoce como fidelización del usuario.

Las organizaciones estatales peruanas dan importancia a usuarios satisfechos y servicios que tengan calidad respetando la ley de modernización. Evaluar un buen servicio significa tener en cuenta diversos factores sin dejar de lado las percepciones de cada persona. Park, Yi & Lee (2018) en nuestro país no hay un instrumento normalizado para medir la eficiencia del trabajo vista por los que la usan se utilizan modelos que tienen mayor cuantía en el mundo, como SERVQUAL según estudio (2019) este modelo mide lo que el usuario necesita de la organización y permite medir lo que se percibe del servicio. Para Nishizawa (2014) este modelo es un sistema de investigación para medir el servicio, para tener información de lo que esperan los usuarios y el respeto hacia el servicio. Parasuraman et al. (1985) establecieron el ejemplo SERVQUAL.

Al respecto Sánchez Galán (2016) afirma que un servicio está relacionado a diferentes actividades encaminadas a cumplir los requerimientos de los usuarios

ofreciendo servicios y productos personalizados. Es así que Drucker (1990) al referirse a calidad nos dice que es lo que se obtiene del servicio y por esto se paga. Según Molina (2014) es importante cumplir con lo que espera el usuario ya que un servicio debe satisfacer las necesidades. Es importante la opinión de los compradores acerca de la excelencia del producto como es un acto subjetivo necesita un proceso de abstracción elevado.

Dentro de este marco Pride y Ferrell (2018) señalan que ofrecer un servicio con alta calidad es de suma importancia, es una tarea difícil para las organizaciones además, es una evidencia que los usuarios han experimentado servicios deficientes. Para García et al. (2017) el propósito de las instituciones es obtener buenos resultados, ser distinto es la estrategia competitiva sin dejar de lado el proceso estratégico es lo que está presente en la evaluación del usuario. Según lo planteado por Díaz et al. (2017) el gusto por el servicio se diagnostica a través de la percepción del usuario según lo que necesita es donde debe encajar el producto o servicio en la satisfacción en el momento preciso. Según Paz et.al (2015) la organización será competitiva si acoge los criterios de calidad más destacados y ofrece servicios importantes al usuario de acuerdo con sus necesidades.

Para Jiménez et al. (2018) la excelencia es darse cuenta de las necesidades próximas de los que requieren el servicio con formas que se puedan medir, el producto debe estar fabricado para satisfacer a un valor que el usuario pagará. Para Deming (1989) es importante tener instrumentos confiables que midan la excelencia intuida por los usuarios. Martínez–Tur Peiró y Ramos (2001) la percepción del cliente tiene un antes y un después en la satisfacción. Eso significa un juicio global de superioridad del servicio siendo importantes los requerimientos y las mediciones. Los procesos se relacionan a los productos y servicios la conformidad en todas las fases de la actividad organizacional.

En relación al servicio docente Araya (2002) observa que eficiencia en el trabajo docente está relacionada a elementos exteriores e interiores y no solo a la instrucción del profesor. Complementa la información Facundo (2009) quien relaciona la necesidad social con una educación de calidad, que esta tenga las cualidades para lograr la satisfacción de los requerimientos sociales básicos de

aprendizaje. En consecuencia, vemos que la calidad depende del tiempo y lugar, pero no significa que lo sea en cualquier época y territorio (p. 37) es relevante tener en cuenta que cada la institución ofrece servicios diferentes de acuerdo a la norma para lograr el propósito establecido.

Para la UNESCO (2015) la calidad educativa es lo justo para todos y es una meta de la agenda global en educación donde se busca la mejora los elementos cualitativos respondiendo a los modelos más altos para el logro de aprendizajes esperados. Calidad es la base fundamental para las Naciones Unidas, es un asunto indispensable en la sociedad, por eso es responsabilidad de los gobiernos su mejora. Hay que tener en cuenta la organización educativa como elemento de mejora de la función educativa con resultados de la calidad.

En el presente trabajo la variable calidad del servicio se ha dimensionado según el ejemplo SERVQUAL de los maestros Parasuraman et al. (1988) que es una herramienta con un buen nivel de validez y fiabilidad que permite a las organizaciones comprender y mejorar las demandas de los que usan el servicio.

Mantener la calidad del servicio da prestigio a la organización y para lograr este propósito se debe satisfacer las expectativas o sobrepasarlas en relación a lo ofrecido por la organización. Es importante implementar formas de evaluación para conocer la calidad en el servicio Quijano (2004) En ese sentido Sandoval Chávez et al. (2017) indica que los servicios deben proporcionar una atención amable e informada. Según Cervantes et al. (2018) la excelencia en nuestros días se ha propuesto complacer las inclinaciones de los usuarios (p.28).

Como primera dimensión a describir se encuentra la confiabilidad de servicio, en referencia a esta Droguett (2012) afirma que la fiabilidad es cumplir con los ofrecimientos a través de un servicio y en la solución de dificultades. Los clientes prefieren organizaciones que respondan a sus intereses. Cuando una organización presenta alguna deficiencia en el servicio, el usuario se siente defraudado. La confiabilidad es el cimiento más importante de un servicio de calidad, Botero & Peña (2008). Observamos que para Parasuraman et.al (1993) p.29 la confiabilidad es ofrecer el servicio de manera fidedigna y cuidadosa de tal manera que se sienta como un servicio seguro, confiable y cuidadoso. Por eso, cuando hay un



compromiso se debe cumplir, ante una necesidad se busca la solución de manera oportuna y en el tiempo indicado sin errores.

La segunda dimensión hace referencia a la capacidad de respuesta, en ese sentido Droguett (2012) al referirse a la capacidad de respuesta la vincula con la rapidez de poder responder a los requerimientos y problemas de los usuarios. Este elemento se manifiesta en la cantidad de tiempo de espera ante una necesidad de respuesta a las preocupaciones o dificultades de los usuarios y brindar apoyo en el servicio. Es importante el tiempo de entrega del servicio y la atención percibida por el cliente, en ese sentido Tschohl nos dice que es importante atender a al interesado de forma oportuna. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) afirman que es importante la forma de ayuda a las personas y que el servicio sea rápido ya que esto permite cumplir con las expectativas del usuario en el menor tiempo posible. Amplía la información Cottle (1991) quien afirma que la importancia de la actitud al momento de ayudar a los usuarios permite cumplir con la obligación contraída a través del compromiso, accesibilidad y rapidez.

La tercera dimensión hace referencia a la empatía, en relación a ello Olivera (2010) afirma que es inclinación del espectador a enfocarse en lo que observa, es decir, la habilidad para entender a una persona. Complementa la información Roca (2013) que nos dice que la empatía alude a la capacidad de poder situarnos en el lugar del usuario para poder considerar sus necesidades comprendiendo sus sentimientos. Por ese motivo Olivera (2010) refiere que es importante la observación y entender a otra persona. La empatía es la habilidad para percibir las emociones en las personas poder entender los sentimientos, ser capaz de descifrar mensajes no verbales Goleman (1995). Así Goleman (1998) nos dice que la empatía produce emociones en nosotros al darnos cuenta de lo que sienten otros.

La cuarta dimensión hace referencia a los elementos tangibles, en relación a ello Vásquez & Días (2001) los describen como elementos que se pueden percibir y como todo aquello que se utiliza para brindar al cliente lo que espera como las instalaciones físicas y el equipamiento de la organización debe estar operativo y en óptimas condiciones. Así Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) p.23 nos dicen también que se refiere a los elementos de comunicación que contiene un servicio.

Todo lo que podamos tocar y observar lo que existe a nuestro alrededor y pueda complementar la excelencia del servicio.

La quinta dimensión se refiere a la seguridad en relación a ello Arroyave y Hurtado (2019) nos dicen que es importante para los usuarios que los servicios que reciben sean seguros que no impliquen ningún riesgo y que generen confianza. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) la seguridad tiene que ver con servicios equitativos, con atención y trato amable de los colaboradores que genera credibilidad. Al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) la seguridad se refiere a la preocupación por la seguridad física y financiera del usuario, a la confidencialidad y el preocuparse por la seguridad de las instalaciones, conocer el servicio ofrecido. Ballón (2011) manifestó que la seguridad se orienta a la comodidad de los usuarios, es importante el trato amable, la privacidad y las explicaciones que se brinden acerca de lo solicitado, es decir, son las comodidades al usar los servicios e instalaciones.

Por otro lado, se analizará el marco filosófico de la segunda variable y se llegó a la conclusión que la satisfacción es un elemento necesario que se debe tener en cuenta desde el comienzo de la atención hasta el finalizar el servicio. Se relaciona con la filosofía, en el sentido de felicidad; tener una vida con satisfacciones; esto depende de la percepción del cliente. Para Schnarch (2011) todo servicio debe tener un valor que se agrega es una filosofía presente en las organizaciones para cumplir con las exigencias.

Respecto a la fundamentación ontológica relacionada a satisfacción busca dar a conocer inquietudes, conocer las características del usuario y la capacidad del ser humano para buscar la satisfacción personal. Se observa que la ontología es un instrumento que conduce al conocimiento en un contexto determinado, es útil para determinar la felicidad del usuario generando un nuevo conocimiento.

Según la fundamentación epistemológica Ramírez (como se citó en Salazar 2014) nos dice la satisfacción se relaciona desde los factores de producción hasta la comprensión de toda la actividad. En ese sentido Feigenbaum (2003) indica que solo el usuario determina si sus necesidades son satisfechas esto depende de la experiencia de lo que se ofrece.

En cuanto al supuesto metodológico la satisfacción del que usa se vincula con calidad, usa métodos y procedimientos los cuales se vinculan con los objetivos de la investigación teniendo en cuenta las características del entorno.

Según supuesto axiológico la satisfacción hace referencia a la teoría de los valores de la institución se analizan los valores presentes en la satisfacción del que adquiere un servicio. En ese sentido Nuez (2005) nos dice que la satisfacción está presente en cada una de las funciones del proceso, es decir, mejora toda la institución.

A continuación, se prosigue con el desarrollo de los postulados que sustentan a la segunda variable satisfacción del usuario, destacando como principal la siguiente:

La teoría de la confirmación de las expectativas de la satisfacción del usuario tuvo un papel predominante en los primeros estudios sobre satisfacción fue propuesta por Liljander y Strandvik (1995) quien afirma que los usuarios tienen expectativas de las cualidades de lo que se ofrece antes de seleccionarlo. Producida la compra se compara elementos coincidentes de lo que se ofrece. Surge la disconformidad positiva cuando lo que se espera es superior; será negativa si lo que se espera es peor. Se confirmará cuando es igual a lo que se espera. La satisfacción del usuario aumenta con disconformidades positivas. Según esto Oliver (1980) manifiesta que en esta teoría la satisfacción está relacionada al nivel de cumplimiento de lo que espera el usuario, el rendimiento percibido está vinculado a la función del servicio.

Cuando el servicio brinda resultados esperados el usuario se sentirá complacido. En ese sentido Tse y Wilton (1988) nos dice que es importante incluir el rendimiento percibido en la confirmación de expectativas. Según Patterson, Johnson y Spreng (1997) esto influye en la satisfacción. Para Tse, Nicosia y Wilton (1990) es la contestación al usuario de lo que percibe entre lo que desea y lo que recibe cuando usa el producto, por eso es proceso multidimensional y dinámico.

La teoría de la percepción explicada por Blank (2018) nos habla acerca de la importancia de las virtudes y las estimulaciones que inducen la conducta de adquisición nos explica por qué los que utilizan los servicios toman determinaciones

y cómo influyen en ellas. La percepción del usuario está relacionada a la apreciación de la propaganda y es la forma como las personas ordenan los incentivos de los sentidos y van teniendo una idea de las organizaciones y servicios.

La teoría de asimilación-contraste propuesta por Festinger afirma que en la percepción existen zonas de aceptación o rechazo de acuerdo a las cualidades de lo que se ofrece y lo que se espera, la diferencia que exista si es significativa generará aceptación o rechazo para el usuario que calificará según su expectativa.

Para la teoría del contraste la discrepancia será magnificada por el consumidor. Entonces, si se exceden a las expectativas la reacción será beneficiosa, si se ubica por debajo ocurrirá lo contrario. La teoría de la asimilación nos dice que la confirmación de las expectativas orienta al usuario a cambiar apreciación de la calidad del producto.

En cuanto a las definiciones conceptuales en relación a la segunda variable que alude a la satisfacción del que usa un servicio dentro del ámbito educativo, se tiene que es muy diversa, no obstante, se logró rescatar las más explícitas como la planteada por Kotler (2001) quien manifiesta que el gozo es la emoción de alegría o desilusión que pasa una persona cuando hace una comparación del resultado que percibe de un producto con sus expectativas(p.36) en un estudiante la satisfacción se relaciona con una necesidad, por este motivo la satisfacción se convierte en una variable dependiente necesaria para la excelencia educativa ya que da la oportunidad de hacer un juicio, un estudiante contento tiene clara su valoración acerca de la organización, reconoce la calidad educativa y asocia la satisfacción con la eficiencia administrativa y pedagógica de la organización que posibilita sostenerse en el mercado.

En ese sentido Zeithaml y Bitner (2002) nos dice el concepto está relacionado con la percepción interior que experimenta el usuario dar una valoración sobre el servicio si cumple con sus expectativas o las supera. Complementa el concepto Oliva (2004) quien afirma que la satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas. Al respecto Zeithalm y Bitner (2001) refieren que existen tres componentes: lo que se anhela, lo que anhela recibir y lo correcto, respecto a lo que el usuario pueda aceptar. Así Oliver (1980) nos dice de esta

manera que la satisfacción se convierte en una contestación afirmativa producto de la relación prestación y persona se orienta a las emociones que aparece como respuesta a la evaluación del mismo.

Según Casidy (2014) la satisfacción en educación es corta y surge de apreciar la experiencia educacional, se asemeja con el proceso de satisfacción de los usuarios visto globalmente. Según Grady y Edgington (2008) el gozo es la respuesta emocional del ser humano que conoce el servicio y a su vez Naik et al. (2010) concluyen que la calidad y la satisfacción se relacionan con el comportamiento y cuando se está satisfecho surge la intención de recomendar. El gozo es una muestra que el servicio está bien medido.

Para Zineldin et al. (2011) el agrado por algo es porque lo que se entrega es bueno y produce placer. En ese sentido Bolton y Drew (1991) p. 377 nos dicen el agrado aparece cuando se revisa y se obtiene lo que se busca. Las emociones pueden afectar lo que se ve. El agrado de la persona es importante se relaciona a la percepción y da una idea para las organizaciones.

Kotler & Armstrong (2007) refieren que el agrado de la persona se vincula al estado de ánimo producto de la comparación y percepción de lo que se espera(p. 52).Asimismo Bernal et al. (2020) refieren que la satisfacción se relaciona con las emociones sean positivas o negativas que se desarrollan cuando se compara el servicio en relación a las expectativas que se tienen, es decir, si lo que se siente es agradable significa que es bueno y se recomendará el servicio, si los sentimientos son negativos el usuario está insatisfecho no regresaran a la organización.

Según SERVQUAL esta variable puede medirse a través de tres dimensiones que son las siguientes:

La primera dimensión de la segunda variable hace referencia a la percepción, según Munkong y Juang (2008) la describe como un proceso perceptivo, es decir, una forma sensorio-cognitiva de compleja que permite a la persona seleccionar, organizar e interpretar los estímulos para adecuarlos mejor a sus niveles de comprensión. Según Velarde-Mayol (2007) existe un afán de

interpretar las experiencias para saber su origen se requiere justificar el punto de vista como algo real.

La segunda dimensión de la variable satisfacción hace referencia a las expectativas, según Nie (2000) refiere que la medición es producto de la comparación entre lo que espera el usuario y su apreciación. Para Schwager et al. (2014) la expectativa es una representación de algo futuro. Para Naranjo (2011) las expectativas se encuentran condicionadas por causas externas e internas sujetas a variación a lo largo del tiempo. Para Minedu (2015) esto ocurre en el nivel educativo al momento de saber la expectativa del estudiante, esto se convierte en nivel de valoración tratando de superar lo que espera y a esto se le llama calidad educativa. Las expectativas de los estudiantes son importantes en momentos de licenciamiento donde se evalúa la satisfacción estudiantil. En ese sentido Hernández y Padilla (2019) manifiestan que las expectativas en los estudiantes están influenciadas por diversas variables socio familiares, personales y escolares.

La tercera dimensión de la segunda variable hace referencia al nivel de satisfacción Cervera (2002) nos dice que el éxito está relacionado con la satisfacción de expectativas actuales y futuras de sus usuarios. Las necesidades son precisas y son conceptuadas comparando con un patrón establecido. El rango de agrado es por la estimación y las esperanzas originadas en relación al resultado y depende del agrado que se consigue en un tiempo mayor, esto genera personas perdidas, ocasionales o fieles. Las instituciones buscan elevar el número de clientes leales.

Y para dar respuesta a la problemática se propusieron las siguientes hipótesis, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024, como hipótesis específicas se plantearon que existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio, la empatía, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad con la satisfacción del usuario, en estudiantes del VII ciclo, en una IE pública, La Molina 2024.

## II. METODOLOGÍA

En este capítulo se presentó el tipo, nivel, enfoque, método y diseño del presente trabajo. La metodología de esta investigación se sostuvo en las teorías de Hernández Sampieri y Mendoza (2018) el trabajo fue de tipo básico pues analizó una problemática desde la indagación del saber, profundizó el conocimiento de la realidad. Cruz (2020) refiere que el estudio básico, puro o fundamental busca acrecentar el conocimiento sobre un tema determinado no considera su aplicación entiende acontecimientos, descubre teorías o amplía las ya existentes. Según Hernández y Mendoza (2018) este tipo de trabajo tiene la finalidad de comprender una problemática, no busca la aplicación de resultados o solucionar problemáticas.

Así mismo, el nivel de estudio fue descriptivo ya que se describe el problema teniendo en cuenta sus elementos importantes de la realidad. Según Ball (2021) el diseño descriptivo recopila y analiza información para describir con mucho cuidado una situación particular y no busca la causa.

De acuerdo al alcance el trabajo fue correlacional ya que se orientó a relacionar las variables de estudio, el diseño fue no experimental transversal debido a que no se manipularon las variables de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2003) nos dicen que los trabajos no experimentales se realizan sin maniobrar las variables solo se observa la problemática en forma natural para su posterior análisis. En ese sentido, Dunn (2021) afirma que en los trabajos no experimentales usan métodos de recojo de información confiable y no manipulan la información recogida. Para Mejía (2017) los trabajos correlacionales son una forma de investigación no experimental donde se miden las variables, es decir, da a conocer una relación estadística y se llega a conclusiones importantes.

En relación al enfoque utilizado fue cuantitativo ya que los datos recogidos se trabajaron a través de cantidades estadísticas. Según Hadi et al. (2023) este enfoque tiene un procedimiento numeral con datos estadísticos que miden y analizan los resultados. Según Coelho (2018) los trabajos cuantitativos fundamentan sus resultados en información que se puede medir. Por ello a través de la observación se mide las variables utilizando la estadística. Babbie (2016) amplía refiriendo que este enfoque es exigente y preciso porque busca explicar la

relación cuantitativa de las variables. En ese sentido Hernández y Mendoza (2018) afirman que este enfoque es objetivo ya que se obtienen resultados válidos y confiables que permiten describir, explicar y predecir problemáticas.

El método usado fue hipotético deductivo ya que se formula una hipótesis y a partir de ella a través de la deducción se comprueba la verdad de la misma. Esta comprobación da la oportunidad de anticiparse, de inferir conclusiones y predecir teniendo en cuenta el conocimiento. Rodríguez y López (2022) nos dicen que la hipótesis explica un fenómeno observado y que la deducción se orienta a las consecuencias y luego se verifica.

Además, se consideró las siguientes variables y su operacionalización **(Ver anexo 1)**

Según Oyola y García (2021) la variable es una característica que se puede observar, medir y cuantificar. La variable puede ser conceptual ya que es importante la opinión, juicio, punto de vista y observación operacional vinculada a la hipótesis.

Tenemos la primera variable calidad de servicio se refiere al acondicionamiento que se otorga a una producción o trabajo con la finalidad que cuente con un elevado rango en sus cualidades hasta llegar al cliente. En ese sentido, Harrington (1990) conceptualiza la calidad como la acción de satisfacer exigencias del usuario a un importe razonable. Juran (1993) refiere que calidad es el cúmulo de cualidades que complacen lo que necesita el usuario.

Parasuraman et al. (1985) indica que la excelencia de lo que se ofrece es lo que percibe el usuario y las expectativas respecto a la prestación que recibe el usuario realizará una valoración del servicio de acuerdo a su experiencia si es que cumple con sus necesidades.

Así mismo, la conceptualización operativa de la variable calidad de servicio fue realizada a través de un cuestionario con 24 ítems dividido en las siguientes dimensiones: confiabilidad de servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles cada una con sus respectivos indicadores.

En relación a los indicadores utilizados en confiabilidad de servicio se consideraron preguntas relacionadas al cumplimiento, servicio académico y documentación; en la dimensión capacidad de respuesta se recoge información



acerca de comunicación, rapidez en el servicio, disposición y atención permanente; en lo que se refiere a empatía se buscó conocer acerca de la atención personalizada, la flexibilidad, el interés por el usuario, conocimiento de necesidades y amplitud del servicio; en relación a los elementos tangibles se reúne información respecto a la infraestructura física, el equipamiento y la pulcritud en los trabajadores; finalmente en seguridad se obtuvo información de la confianza y seguridad, la cortesía y garantía académica.

El cuestionario utilizado para la medición y recojo de información usó alternativas de la escala de Likert fue de tipo ordinal considerando los siguientes niveles: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Teniendo en cuenta la segunda variable que fue satisfacción del usuario su definición conceptual dentro del ámbito educativo se tiene que es muy diversa, no obstante, se logró rescatar las más explícitas como la planteada por Kotler (2001) quien manifiesta que el gozo es la emoción de alegría o desilusión que pasa una persona cuando hace una comparación de lo que aprecia en un producto con lo que espera. En ese sentido, Zeithaml y Bitner (2002) nos dice el concepto está relacionado con la percepción interior que experimenta el usuario y la valoración que se hace de la prestación, si cumple con sus expectativas o las supera. Complementa el concepto Oliva (2004), quien afirma que la satisfacción está asociada al desarrollo de las expectativas.

La definición de satisfacción del usuario fue hecha a través del cuestionario con 21 ítems, ordenado en dimensiones: percepción (7) expectativas (7) y nivel de satisfacción (7) donde los indicadores utilizados para medir la variable fueron los siguientes:

En relación a la percepción se consideraron indicadores relacionados a la percepción del cliente, los resultados obtenidos del servicio, la experiencia del servicio y las opiniones de los que lo usaron; en la dimensión de expectativas las preguntas estuvieron relacionadas a conocer acerca de la atención inmediata; en el nivel de satisfacción las preguntas se centraron en el servicio y en el momento de atención si satisface o no las expectativas.

Se usó la escala de Likert para la medición que fue ordinal y que consideró las siguientes alternativas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Acercas de la población del estudio estuvo integrada por usuarios del séptimo ciclo de una Institución Educativa Estatal del distrito de La Molina, de tercero y cuarto de secundaria siendo una población total de 120 estudiantes. Hernández y Mendoza (2018) nos dicen que la población es el total de los elementos a estudiar cuyos constituyentes tienen cualidades parecidas. Para Torres (2022) la población está formada por personas u objetos que interactúan entre sí y tiene particularidades semejantes susceptibles a ser observadas en un tiempo y en un espacio precisos.

En relación a la muestra el trabajo utilizó un modelo de estudio llamado muestra censal por conveniencia de 120 de estudiantes de séptimo ciclo de una Institución Educativa Estatal en el distrito de La Molina, 2024. Bernal (2010) afirma que este modelo es el resultado de la elección de la población de donde se logrará recabar información útil para el estudio, donde se realizará la medida y apreciación de las características del trabajo. Hernández (2021) nos dice que la muestra censal por conveniencia se elige según la conveniencia de investigador ya que le permite decidir el número de personas en el estudio. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos dicen, que la muestra es un fragmento o porción de las personas que permite representarla. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) refieren que es una parte del total que es representativa.

Por otro lado, el muestreo según Mata et al (1997) es una forma para obtener la población a través de procesos y criterios se obtiene componentes de un grupo que representa lo que sucede en toda esa población.

**Tabla 1***Distribución de la población de los estudiantes en la Institución Educativa*

<i>Grado/Sección</i>	<i>Cantidad de estudiantes</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
3ero A	33	18	15
3ero B	31	16	15
4to A	33	16	17
4to B	35	10	25

Fuente: Nomina de estudiantes 2024

Como criterio de inclusión se trabajó con estudiantes matriculados en tercero y cuarto de secundaria de la Institución Educativa, se evaluó a jóvenes de 14 y 17 años que tuvieron la autorización debidamente firmada por sus padres.

Formas de exclusión, se tuvo en cuenta a los usuarios cuyos cuestionarios estén incompletos relacionados al trabajo, se excluyó a los estudiantes que no tuvieron autorización firmada por sus padres.

Como Técnicas e instrumentos para recoger información, el trabajo usó la técnica de la encuesta, según Casas (2003) se usa como forma de obtener datos para lograr información rápida y segura.

La herramienta que se usó fue el cuestionario uno para cada variable, Carrasco (2010) refiere que el cuestionario es el instrumento que abarca cantidades grandes de personas con resultados a través del cuestionario que se da al encuestado.

**Tabla 2***Validación del instrumento: Calidad de Servicio*

<i>Juez experto</i>	<i>Resultado</i>
Dra. Luisa Garrido Huaylinos	Aplicable
Mg. Solinda Caballero Huamán	Aplicable
Mg. María del Pilar Rengifo Aguilar	Aplicable

**Tabla 3***Validación del Instrumento: Satisfacción del Usuario*

<i>Juez experto</i>	<i>Resultado</i>
Dra. Luisa Garrido Huaylinos	Aplicable
Mg. Solinda Caballero Huamán	Aplicable
Mg. María del Pilar Rengifo Aguilar	Aplicable

Acerca de la confiabilidad, se trabajó con de Alfa de Cronbach se tomó una prueba piloto a usuarios con cualidades semejantes a la muestra. Para conocer consistencia interna y precisa, mayor precisión menor error. López et al. (2019) nos dicen es el grado de coherencia de una herramienta para calcular la característica, la fiabilidad es la precisión cuando se miden los diferentes momentos.

**Tabla 4***Índice de Confiabilidad de los cuestionarios, de acuerdo a las variables de estudio*

---

<i>Cuestionarios</i>	<i>Índice de confiabilidad</i>
Calidad de Servicio	0.88
Satisfacción del usuario	0.945

---

En relación a los procedimientos, se solicitó autorización a la dirección de la Institución Educativa para aplicar la encuesta a los usuarios. Antes de tomar la evaluación se dio las orientaciones de cómo resolver el cuestionario, luego se entregó el cuestionario “calidad de servicio y la satisfacción del usuario” con permiso de la autoridad.

Como métodos de análisis se analizó la información con el software SPSS V26, los resultados se consiguieron con medidas estadísticas. Del mismo modo el análisis deductivo para la contratación de la suposición se usó la evaluación no paramétrica de Rho de Spearman y se estableció la asociación entre las características del trabajo.

De acuerdo con los aspectos éticos la indagación se sustentó en estatutos axiológicos vinculados a la investigación, en relación al aspecto justicia. La líder pedagógica fue informada acerca de la investigación que se realizó, para ello se solicitó la autorización por escrito de la encuesta, comunicando la relevancia del trabajo. De la misma manera para el recojo de información se trabajó con un consentimiento informado de los padres de los escolares informando el propósito, el proceso y la toma de los cuestionarios, se aclaró que aceptar el consentimiento informado es de libre elección.

Asimismo, se respetó los derechos de autor, citando las referencias; así como las normas de la universidad, además se utilizó las normas APA y se aplicó el programa Turnitin que determinó el nivel de plagio. Finalmente, luego de tomar el cuestionario la información se usó sin ninguna manipulación.

Teniendo en cuenta el principio de la beneficencia hubo un compromiso del investigador de proporcionar un informe de los resultados obtenidos. Según este principio existe un acuerdo de informar acerca de lo obtenido en el trabajo a la institución para su conocimiento, con el propósito de que esta investigación brinde información necesaria que permita mejorar la problemática planteada.

Considerando el principio de la No Maleficencia, la participación en la investigación no generó ningún perjuicio y si alguna pregunta produjo alguna incomodidad el encuestado tuvo la libertad de no responder.

Según el principio de justicia, los datos de los estudiantes encuestados fueron tratados con confidencialidad, se hizo el compromiso de usar la información obtenida sólo con propósito educativo relacionado a la investigación, por ello no se manipuló la información ni se cambiaron los resultados.

Por último, teniendo en cuenta el principio de la autonomía, el encuestado pudo aclarar sus dudas acerca de la encuesta y tuvo la libertad para decidir si participaba o no; si aceptaba y después no deseaba continuar pudo hacerlo. A través de este principio se declara la investigación como propia y todo el material que se usó respetó los estándares del estudio no realizando plagio alguno.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 5**

*Resultado de la Variable Calidad de Servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	93	77.50%
Medio	7	5.83%
Alto	20	16.67%
Total	120	100.00%

Según la información de la Tabla 5 se aprecia que de una cantidad considerable de estudiantes del VII ciclo que fueron encuestados el (77.50%) tienen una percepción negativa o baja sobre la calidad del servicio ofrecido por la Institución Educativa. Solo un pequeño porcentaje de estudiantes (5.83%) perciben la calidad del servicio en un nivel medio, mientras que un porcentaje igualmente reducido (16.67%) tiene una percepción positiva o alta sobre la calidad del servicio. Estos resultados muestran que existe una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable de la calidad del servicio que da la Institución Educativa a los estudiantes del VII ciclo de la Institución.

**Tabla 6***Resultado de la dimensión Elementos tangibles*

Nivel	Frecuencia	Porcentajes %
Bajo	86	71.67%
Medio	16	13.33%
Alto	18	15.00 %
Total	120	100.00%

Según los datos presentados en la Tabla 6 se ve que una gran parte de los estudiantes que fueron encuestados el (71.67%) tienen una percepción negativa o baja sobre los elementos tangibles de la Institución Educativa. Por otro lado, un porcentaje relativamente pequeño de estudiantes (13.33%) perciben los elementos tangibles en un grado medio, mientras que un porcentaje similar (15.00%) tiene una percepción positiva o alta sobre estos elementos. Estos resultados muestran una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable de los elementos tangibles que posee la institución educativa y con los cuales interactúa a diario los estudiantes encuestados esto influyendo negativamente en la satisfacción.



**Tabla 7***Resultado de la dimensión Confiabilidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	65.83 %
Medio	25	20.83%
Alto	16	13.33%
Total	120	100.00%

De acuerdo con la información presentada en la Tabla 7 se destaca que la mayoría de los estudiantes encuestados (65.83%) tienen una percepción negativa o baja sobre la confiabilidad del servicio ofrecido por la Institución Educativa. Un porcentaje considerable menor de estudiantes (20.83%) perciben la confiabilidad del servicio en un nivel medio, mientras que un porcentaje aún más reducido (13.33%) tiene una percepción positiva o alta sobre esta dimensión. Estos hallazgos muestran una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable o negativa que se tienen sobre la confiabilidad del servicio que ofrece Institución Educativa Pública. Debido a que no existe confianza en los servicios que brinda la institución es que se ve la insatisfacción de los usuarios.

**Tabla 8***Resultado de la dimensión Capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	90	75.00 %
Medio	12	10.00%
Alto	18	15.00%
Total	120	100.00%

Según la información presentada en la Tabla 8 se observa que la mayoría de los estudiantes encuestados (75.00%) tienen una percepción negativa o baja sobre la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Pública, La Molina. Por otro lado, un porcentaje relativamente bajo de estudiantes (10.00%) perciben la capacidad de respuesta en un nivel medio, mientras que un porcentaje similar (15.00%) tiene una percepción positiva o alta sobre esta dimensión. Estos resultados sugieren una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable que tienen los estudiantes respecto a la capacidad de respuesta de la Institución Educativa cuando desarrollan tramites o desean absolver dudas, esta situación genera malestar e incomodidad ya que retrasa la respuesta a sus documentos y afectando la satisfacción del servicio recibido.

**Tabla 9***Resultado de la dimensión Seguridad*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	88	73.33 %
Medio	17	14.17 %
Alto	15	12.50 %
Total	120	100.00 %

Según los datos presentados en la Tabla 9 se destaca que una gran cantidad de estudiantes encuestados (73.33%) tienen una percepción negativa o baja sobre la seguridad en la Institución Educativa. En contraste, un porcentaje relativamente bajo de estudiantes (14.17%) perciben la seguridad en un nivel medio, mientras que un porcentaje aún menor (12.50%) tiene una percepción positiva o alta sobre este aspecto. Estos hallazgos indican una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable de la seguridad cuando se encuentran dentro de la institución educativa dichos aspectos repercutiendo en su insatisfacción.

**Tabla 10***Resultado de la dimensión Empatía*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	88	73.33 %
Medio	14	11.67 %
Alto	18	15.00 %
Total	120	100.00 %

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 10 se destaca que de una gran parte de los estudiantes encuestados el (73.33%) tienen una percepción negativa o baja sobre la empatía que tiene el personal de la Institución Educativa. En contraposición, un porcentaje relativamente bajo de estudiantes (11.67%) perciben la empatía en un nivel medio, mientras que un porcentaje algo menor (15.00%) tiene una percepción positiva o alta sobre este aspecto. Estos resultados señalan una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable que se tiene de la empatía con los usuarios cuando se realizan alguna consulta o trámite en la en la Institución Educativa.

**Tabla 11***Resultado de la variable Satisfacción del usuario*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	93	77.50 %
Medio	7	5.83 %
Alto	20	16.67%
Total	120	100.00 %

Según los datos de la Tabla 11 el 77.50% de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa tienen una percepción baja sobre la satisfacción del usuario, lo cual evidencia una notable insatisfacción con los servicios educativos. Solo el 5.83% percibe una satisfacción media y el 16.67% tiene una percepción alta, indicando que una pequeña minoría está contenta con la institución. Estos resultados destacan la necesidad de mejoras significativas en la calidad del servicio que otorga la institución para aumentar la satisfacción que tienen los estudiantes cuando se encuentran utilizando los servicios brindados por la institución educativa.

**Tabla 12***Resultado de la dimensión Percepción*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	93	77.50 %
Medio	12	10.00 %
Alto	15	12.50 %
Total	120	100.00 %

Según los datos de la Tabla 12 el 77.50% de los estudiantes del VII ciclo en la Institución Educativa Pública, La Molina tienen una percepción baja sobre esta dimensión, lo que refleja una notable insatisfacción. Solo el 10.00% de los estudiantes tienen una percepción media y el 12.50% una percepción alta, indicando que una pequeña minoría evalúa positivamente esta dimensión. Estos resultados destacan una necesidad urgente de mejorar aspectos específicos que afectan negativamente la percepción de los estudiantes, con el fin de elevar el nivel de satisfacción y asegurar una experiencia positiva en la institución y de los servicios que brinda para que sean más positiva para todos usuarios.

**Tabla 13***Resultado de la dimensión Expectativas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	92	76.67 %
Medio	15	12.50 %
Alto	13	10.83%
Total	120	100.00%

Según los datos de la Tabla 13 el 76.67% de los estudiantes del VII ciclo en la Institución, La Molina tienen bajas expectativas, lo que sugiere una falta de credulidad en la capacidad de la institución para satisfacer sus necesidades. Solo el 12.50% de los estudiantes tienen expectativas medias y el 10.83% expectativas altas, indicando que una minoría cree en el potencial de la institución para ofrecer una experiencia satisfactoria. Estos resultados subrayan la necesidad de abordar y elevar las expectativas de los estudiantes, implementando mejoras que demuestren un compromiso con la calidad de servicio y generen mayor confianza en la idoneidad de la institución para cumplir con sus promesas.

**Tabla 14***Resultado de la dimensión Nivel de satisfacción*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	91	75.83 %
Medio	10	8.33 %
Alto	19	15.83 %
Total	120	100.00 %

Según los datos de la Tabla 14 el 75.83% de los estudiantes del VII ciclo en la Institución Educativa Pública, La Molina tienen un bajo nivel de satisfacción, lo que indica una preocupante insatisfacción con la experiencia educativa proporcionada. Solo el 8.33% de los estudiantes reportan un nivel de satisfacción medio y el 15.83% un nivel de satisfacción alto. Estos resultados evidencian la necesidad urgente de implementar mejoras sustanciales en los servicios y la calidad educativa para incrementar la satisfacción estudiantil y asegurar que más alumnos tengan experiencias positivas en la institución.



## Resultados inferenciales: Aplicación de prueba de hipótesis

### Prueba de normalidad

**Tabla 15**

*Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en las variables de estudio*

	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,320	120	0,000
Satisfacción del usuario	0,357	120	0,000

La Tabla 15 presenta los resultados de la prueba de normalidad realizada mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov ideal y utilizada en las muestras mayores a 50 elementos. Se observa que ambas variables muestran un valor de p inferior a 0.05 lo que muestra que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se tomó la decisión de utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis estadístico.

## Estadístico de prueba

### Hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Tabla 16**

*Prueba correlativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Correlación De Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,616
		Sig.(bilateral)		0,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,616	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	120	120

Los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman muestran un coeficiente de 0.616 lo cual señala una relación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido (sig. < 0.05) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en estudiantes del VII ciclo, en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

### Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del usuario*

		Confiabilidad de servicio	Satisfacción del usuario
Correlación de Spearman	Confiabilidad de servicio	1,000	0,603
		Sig.(bilateral)	0,000
		N	120
		Confiabilidad de servicio	Satisfacción del usuario
	Satisfacción del usuario	0,603	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	120

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.603 lo cual señala una asociación positiva moderada entre la dimensión confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido (sig. < 0.05) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

### Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Tabla 18**

*Prueba de correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

		Empatía	Satisfacción del usuario
Correlación de Spearman	Empatía	1,000	0,599
			Sig.(bilateral) 0,000
		N 120	120
	Satisfacción del usuario	0,599	1,000
		Sig. (bilateral) 0,000	
		N 120	120

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.599 lo cual advierte un vínculo positivo moderado entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido (sig. < 0.05) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, en estudiantes del VII ciclo, en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

### Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Tabla 19**

*Prueba de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

		Elementos Tangibles	Satisfacción del usuario
Correlación de Spearman	Elementos tangibles	1,000	0,601
		Sig.(bilateral)	0,000
		N	120
	Satisfacción del usuario	0,601	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	120

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.601 lo cual advierte un vínculo positivo moderado entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido (sig. < 0.05) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

#### Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

**Tabla 20**

*Prueba de correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario	
Correlación de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,519
		Sig.(bilateral)		0,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,519	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	120	120

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.519 lo cual señala una asociación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido (sig. < 0.05) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa pública, La Molina 2024.

### Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una IE pública, La Molina 2024.

H1: Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una IE pública, La Molina 2024.

**Tabla 21**

*Prueba de correlación entre seguridad y la satisfacción del usuario*

		Seguridad	Satisfacción del usuario	
Correlación de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,538
		Sig.(bilateral)		0,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,538	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	120	120

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.538 lo cual señala una asociación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario. Este resultado se respalda por medio del valor de significancia menor al umbral establecido ( $\text{sig.} < 0.05$ ) lo cual permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una IE pública, La Molina 2024.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Este trabajo tuvo como finalidad ver el vínculo que hay entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una institución educativa. Se buscó conocer aquellos aspectos que afectan la calidad de servicio; así también se pudo conocer la situación que atraviesa la institución donde se aplicó el trabajo identificando los factores que afectan la calidad. A continuación, presentaré los hallazgos encontrados en este trabajo.

Los resultados encontrados en el presente trabajo relacionados al objetivo general nos muestran que existe un nexo positivo moderado entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, el factor de asociación Rho de Spearman da como resultado 0.616 que indica una asociación positiva moderada entre las variables. Este resultado se respalda con un p valor = 0.000 sig. < 0.05 por lo tanto, se evidencia que hay un vínculo estadístico moderado. Se observa que para lograr la satisfacción del usuario se necesitan métodos, la estrategia debe estar relacionada con los objetivos del trabajo y la característica del entorno, Saavedra y Castro, (2023). Un hallazgo importante es el de Coronel y Pluas (2023) Ecuador, quienes llegan a la misma conclusión que mi trabajo indicando que existe relación positiva en las variables con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) una correlación alta  $r = 0.795$  observándose que las variables de estudio se encuentran relacionadas de forma positiva.

En ese sentido mi trabajo se valida con la Teoría de la Calidad total (TQM) dada por Deming, esta estrategia de gestión se encamina hacia un pensamiento de calidad en cada proceso, busca que la calidad no solo corresponda a una parte de la organización, sino que la responsabilidad corresponde a todos los miembros que la integran. Cuando nos referimos a la excelencia, no solo aludimos a la calidad de lo que se ofrece, sino al cumplimiento total en cada proceso y sistema.

Otra coincidencia encontrada es con García y Ordoñez (2022) Ecuador, que en su trabajo calidad de servicio expectativas del usuario y comunicación efectiva con la satisfacción del usuario, obtiene un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) teniendo como resultado una vinculación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario. Se respalda la información a través de la coincidencia inferencial se usa la técnica de



la encuesta, el instrumento es el cuestionario, con una metodología semejante a la empleada en mi trabajo. En ese escenario, el diseño no experimental no manipuló variables lo cual guarda semejanza con mi trabajo.

Valida los resultados de mi trabajo Carrasco (2021) a nivel nacional, quien trabajó mis mismas variables teniendo como resultados que el  $r=$  de 0.757 un  $p$  valor de 0.0 ( $p<0.05$ ) esto indica una de relación importante positiva, muestra que hay un vínculo positivo alto entre ambas variables. De hecho, que toda persona que busca un servicio de calidad en una institución educativa es consciente del tiempo que sus hijos permanecerán en ella, por ese motivo lo que se busca es calidad en el servicio, por ese motivo, esta debe ser una de las prioridades de las organizaciones. Los resultados presentados respaldan el objetivo general de mi trabajo que busca encontrar el vínculo de ambas variables. Para conseguir un servicio excelente las fases y técnicas usadas en su producción deben ser óptimas, los colaboradores deben proporcionar un alto nivel en su trabajo con esto se logrará una mejora en el servicio se aumentará la satisfacción de los usuarios y se conseguirá un beneficio.

Los resultados descriptivos de mi trabajo permiten conocer que un 77.50% de los estudiantes del VII ciclo tienen una percepción baja sobre la satisfacción del usuario, evidencia una notable insatisfacción en la calidad del servicio. Estos resultados destacan una necesidad urgente de mejorar. En ese sentido nos apoyamos en lo que dice Molina (2014) cumplir con lo que espera el usuario es importante ya que un servicio debe satisfacer las necesidades. La institución debe tener presente a Zeithaml y Bitner (2002) que refiere que la percepción interior que experimenta el usuario y la valoración que se hace del servicio es determinante; si cumple con sus expectativas o las supera.

En cuanto al primer objetivo específico de mi trabajo que es determinar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario se observa que hay concomitancia positiva, según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente es de 0.603 lo cual indica una asociación moderada, con un  $p$  valor = 0.000 sig. < 0.05 evidenciándose que existe relación significativa. Teniendo en cuenta este resultado podemos afirmar que la confiabilidad es un factor importante para el logro de

metas. Jamaluddin y Ruswanti (2017) refieren se debe desarrollar estrategias para tener contentos a los que usan el servicio, generar confianza no es una opción en las organizaciones es una manera de lograr la excelencia. Respaldan la información Quispe (2017) quien refiere que para lograr metas organizacionales se necesita un lugar seguro y confiable, es así que la confiabilidad se convierte en algo esencial para conseguirla se debe buscar una gestión adecuada donde se considere la cooperación de los colaboradores a través de un enfoque proactivo y por resultados, conocer la realidad ayuda a la oportuna toma de decisiones.

Otro hallazgo a tener en cuenta es el resultado de Amaro (2022) que concuerda con mi resultado trabajó mis mismas variables y obtuvo un Rho Spearman de 0.723 con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) determinándose un vínculo importante donde se aprecia que las variables se encuentran significativamente relacionadas a medida que se brinda una mejor calidad de servicio mejora la confiabilidad en el servicio. Confiar consiste en apostar por el servicio esto se consigue con el trabajo de todos los integrantes, debemos tener en cuenta a Hernández y Mendoza (2018) quien afirma que la imagen organizacional que proyectan a sus usuarios fideliza y genera un sentido de confianza que mantiene el prestigio en la comunidad. Las instituciones deben de considerar a Droguett (2012) quien refiere que confiabilidad es cumplir con lo que se ofrece solucionando dificultades y respondiendo a los intereses de los usuarios.

Respaldan estos resultados la teoría propuesta por Grönroos (1982) quien refiere que para obtener confianza del usuario primero debe haber excelencia para ello se necesita la comparación de la prestación esperada y percibida. De esta manera la confiabilidad se asocia a la excelencia técnica, la excelencia en las funciones. El aspecto de la organización es la manifestación del usuario vinculada a la imagen que tiene de la institución. Un hallazgo relevante es el resultado descriptivo que nos da el 65.83% de estudiantes encuestados que tienen una percepción negativa o baja de la confiabilidad de servicio de la Institución Educativa Pública, esto es un indicador de que se hace menester la revisión de la prestación

esperada y percibida. En ese sentido cumplir con lo que espera el usuario es importante ya que un servicio debe satisfacer las necesidades.

En cuanto al segundo objetivo específico el resultado que se obtiene entre empatía y satisfacción del usuario indica un vínculo positivo moderado ya que la prueba de Spearman da como resultado 0.599 Se respalda con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) evidenciando que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario. Este resultado coincide con la investigación de Coronel y Pluas (2023) quien en empatía y satisfacción obtuvieron un Spearman de 0.690 que representa una relación significativa positiva, evidenciándose que existe relación entre ambas. Este hallazgo es importante para las organizaciones que buscan satisfacer a los usuarios, se deberá conocer a los que usan el servicio y anticiparse a los requerimientos. En ese sentido Olivera (2010) nos dice que es relevante lo que se observa y la habilidad para entender a una persona. Se debe tener presente lo que los compradores quieren ya que esto genera expectativas de servicio a partir de las necesidades; es así que Parasuraman et al. (1985) hace una comparación o una percepción relacionada al nivel de la excelencia que se ofrece.

Respalda el trabajo Ynga (2023) en relación a empatía y satisfacción los resultados que obtiene de Spearman son de 0.544 que representa un vínculo positivo moderado. Los resultados expuestos permiten reflexionar acerca de la dimensión empatía como una parte esencial para alcanzar las metas planteadas a través de la información, se descubre la importancia que se debe brindar empáticamente a los usuarios y colaboradores que trabajan en las instituciones educativas buscando que se sientan satisfechos, esto nos permite caminar hacia la meta que es la satisfacción con el servicio.

En referencia al tercer objetivo específico trabajado se observa que los resultados que se obtuvo en tangibilidad y satisfacción nos indican que hay una relación directa, en la correlación de Spearman se obtiene un 0.601 esto significa un vínculo positivo moderado. Que se respalda con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) se evidencia que existe vínculo importante en tangibilidad y la satisfacción. Respalda mi resultado Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) en México quienes sobre los elementos

tangibles y satisfacción concuerdan con mi trabajo encontrándose un hallazgo significativo, ya que la correlación de Spearman es de 0.910 y con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) que indica un vínculo considerable entre la tangibilidad y satisfacción. Que evidencia que la infraestructura, aulas, mobiliario educativo en condiciones operativas son importantes para la satisfacción de los usuarios. Vásquez & Días (2001) nos dicen que todo aquello que se utiliza para brindar al cliente lo que espera debe estar operativo y en óptimas condiciones.

Estos resultados se apoyan en el Modelo Jerárquico Tridimensional propuesto por Brady y Cronin (2001) quienes dan importancia a la relación, contexto y producto donde se considera la interacción, el entorno y el resultado cuya vinculación es imprescindible para lograr la calidad en el servicio. Al unirlos se tiene una percepción total no solo es necesario tener una buena infraestructura es importante el mantenimiento adecuado es una práctica necesaria para que estos operen sin problemas; una buena gestión para que estos tengan un periodo de vida óptimo.

En referencia al cuarto objetivo específico del presente trabajo los resultados que se obtienen en capacidad de respuesta y satisfacción del usuario nos indican claramente el vínculo positivo directo que existe entre ambos, la correlación de Spearman da como resultado un 0.519 lo cual indica un vínculo moderado. Se respalda con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) se evidencia que existe vínculo significativo entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, este resultado concuerda con Coronel y Plus en la capacidad de responder oportunamente y satisfacción en sus resultados obtiene una correlación de Spearman de 0.824 y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) que evidencia una correlación importante entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Brindar un servicio personalizado dará una grata experiencia a los usuarios y clientes que satisfacen sus demandas y serán fieles a una organización, la capacidad de respuesta y la comunicación efectiva darán excelencia a la atención de los usuarios, un trato especial, ágil e intuitivo hará que el usuario confíe en la organización.

Esto significa que para los usuarios ante sus requerimientos y necesidades es indispensable tener una atención rápida, oportuna y eficaz con trámites ágiles.

Respalda la información Droguett (2012) quien la vincula con la rapidez de poder responder a los requerimientos y problemas de los usuarios. Respecto al servicio que se brinda debe ser oportuno con resultados esperados, así el usuario se sentirá complacido. En ese sentido, las definiciones se validan con Tse y Wilton (1988) quienes nos dicen que es importante la prontitud en el servicio y el rendimiento percibido en la confirmación de expectativas, esta relación se apoya y fortalece con Tse, Nicosia y Wilton (1990) quienes afirman que la satisfacción es la contestación al usuario de lo que percibe entre expectativas, el resultado final y la atención oportuna. Las organizaciones deberán ofrecer experiencias positivas que fidelicen al usuario, la capacidad de respuesta deberá ser más que una respuesta ágil involucrará coherencia en la comunicación.

Según el quinto objetivo específico de mi trabajo los resultados obtenidos en seguridad y satisfacción del usuario se ve observa un vínculo positivo, el resultado de Spearman es de 0.538 lo cual indica un vínculo positivo moderado; se respalda con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) se evidencia que existe vínculo importante entre seguridad y satisfacción. Este resultado coincide con la investigación de Ynga (2023) que en relación a la dimensión seguridad obtiene una correlación de Spearman de 0.512 y un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) que evidencia una asociación importante entre seguridad y satisfacción del usuario. Para los usuarios es importante la cortesía con que son atendidos, que la institución cuente con plan de protección antisísmicos para estar satisfechos.

Esta información se apoya en Ballón (2011) quien afirma que la seguridad se orienta a la comodidad de los usuarios, sin implicancia de riesgos. Las instituciones deben considerar la seguridad como un factor importante en el entorno laboral, para el usuario es importante saber que está protegido de riesgos y peligros que existe ética en la organización que es un compromiso que se relaciona con la imagen de la empresa. Estas afirmaciones se respaldan con la Teoría de Asimilación-Contraste propuesta por Festinger quien afirma que en la percepción existen zonas de aceptación o rechazo de acuerdo a las cualidades de lo que se ofrece y lo que se espera, la diferencia que exista es significativa generará aceptación o rechazo para

el usuario que calificará según su expectativa. Para la teoría del contraste la discrepancia será magnificada por el consumidor. Entonces, si se exceden a las expectativas la reacción será beneficiosa, si se ubica por debajo ocurrirá lo contrario. Los resultados se respaldan con la Teoría de Asimilación que valida y afirma que la confirmación de las expectativas orienta al usuario a cambiar la apreciación de la calidad del producto fortaleciéndose de esta manera lo planteado en las hipótesis.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que en el objetivo general que fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.616 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que un (77.50%) tienen una percepción negativa, se evidencia que la calidad de servicio es baja, la percepción es desfavorable y no cubre las expectativas de satisfacer al usuario.

**Segunda:** Se concluye que en el objetivo específico confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.603 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que un (65.83%) tienen una percepción negativa sobre la confiabilidad, estos hallazgos muestran una tendencia predominante hacia una percepción desfavorable no existe confianza en los servicios que ofrece la institución.

**Tercera:** Se concluye que en el objetivo específico de empatía y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.599 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que (73.33%) tienen una percepción baja sobre la empatía estos resultados señalan una percepción desfavorable no hay empatía por parte de los colaboradores de la institución cuando los usuarios realizan alguna consulta o trámite.

**Cuarta:** Se concluye que en el objetivo específico elementos tangibles y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.601 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que (71.67%) tienen una percepción baja sobre los elementos tangibles estos resultados evidencian que los elementos tangibles no satisfacen al usuario e influye negativamente en la percepción.

**Quinta:** Se concluye que en el objetivo específico capacidad de respuesta y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.519 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que el (75.00%) tienen una percepción baja acerca de la capacidad de

respuesta, estos resultados evidencian que la capacidad de respuesta en relación a la atención oportuna no satisface al usuario predomina una percepción desfavorable que influye negativamente.

**Sexta** Se concluye que en el objetivo específico seguridad y satisfacción del usuario existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.538 con una significancia menor al umbral ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) se observa que (73.33%) tienen una percepción baja sobre la seguridad se evidencia que la seguridad es baja, la percepción que se tiene es desfavorable y no cubre las expectativas de satisfacer al usuario.



## VI.RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a los directivos aplicar modelos de calidad de servicio como el modelo SERVQUAL, que permitan a la institución conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben, aplicar la estrategia al iniciar el año lectivo, se medirá la efectividad a través de encuestas sobre la percepción del servicio que se tomará al finalizar el año.

**Segunda:** Se plantea como estrategia de comunicación efectiva, que los directivos implementen una mesa de partes virtual y un Facebook institucional que permita la comunicación eficaz, masiva y oportuna.

**Tercera:** Se aconseja a la dirección un comportamiento empático, desarrollar talleres de sensibilización acerca de la importancia de ser empático cuando se atiende al usuario, este taller se realizará durante la hora colegiada de los docentes, se medirá al término de cada bimestre, a través de encuestas aplicadas al usuario para ver las mejoras del servicio.

**Cuarta:** Se aconseja al director de la institución educativa la planificación y ejecución del presupuesto de mantenimiento para mejorar el aspecto tangible, gestionando la adquisición de equipos tecnológicos con el fin de aumentar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

**Quinta:** Se recomienda a los directivos la atención oportuna, es decir, que se coordine con APAFA la inclusión en el presupuesto anual de este, la contratación de un personal específico que tenga formación en procedimientos de trámites para garantizar que el usuario reciba una atención eficiente, es decir, que esté informado a través de canales virtuales como el Facebook institucional, contar con un servicio ágil, rápido en la solución del problema a través de la mesa de partes virtual, en un tiempo no mayor a 72 horas que sería el tiempo valido establecido en el reglamento interno del colegio. Se medirá la efectividad de la estrategia a través de encuestas anónimas sobre el servicio que se brinda.

**Sexta:** Se sugiere a los directivos gestionar la seguridad relacionada a las instalaciones e infraestructura de la institución a través del mantenimiento

permanente de las instalaciones y mobiliario con el presupuesto asignado por MINEDU, con recursos económicos de APAFA y con recursos propios adicionales que se adquieren mensualmente del quiosco y fotocopiadora. Se realizará a través de un trabajo interno de dirección con participación de maestros y padres de familia al inicio del año escolar y en forma bimestral, el tipo de mantenimiento estará relacionado a la necesidad, en este caso será para corregir el deterioro en el mobiliario e instalaciones eléctricas y sanitarias, se evaluará a través de una encuesta semestral para ver la percepción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alcas Zapata et.al (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. Propósitos y Representaciones, 7(3), 231-239.  
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Alzate (2017) Corporate diversification strategy in Mexico: a value analysis  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/html/>
- Alzate e Ibañez (2017) citado en Luis Miguel Romero Echevarría, & Denny Rolando Lovera Bernaola. (2023). Sistemas de gestión para organizaciones educativas: Requisitos en base a ISO 9001:2015. En Sistemas de gestión para organizaciones educativas: Requisitos en base a ISO 9001:2015 (Versión 1, p. 96) [Computer software]. Editorial Navegante  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7925340>
- Amaro (2022) Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una Institución Educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020  
[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)
- Arizpe et.al (2020) La investigación científica, Una Aproximación para los Estudios de Posgrado <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20NVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Aroquipa Durán, Y, Sucari León, R., Chambi Condori, N, & Supo Condori, F. (2019). Calidad en la educación peruana, una exigencia social.  
<https://doi.org/10.37073/puriq.1.02.30>
- Bernal (2020) Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia  
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>
- Bindeouè (2022) Perceived Quality And Customer Satisfaction: A Qualitative Research  
In The Business Context Of Very Low Income Countries

<https://doi.org/10.51594/ijmer.v4i10.383>

Carrasco (2021) Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68464/Carrasco\\_CHN-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68464/Carrasco_CHN-SD.pdf?sequence=1)

*Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2024. Sistema de Gestión Presupuestal. Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.*  
<https://cutt.ly/n6R2o9e>

Chiavenato (2008) Administración de Recursos Humanos  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>

Ceballos et al (2023) Quality of customer service in higher basic education.

Revista Innova Educación, 5(4), 160-181.

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>

Colina, M., & Maldonado-Mosquera, D. J. (2021). Estrategias de la Calidad de Servicio en Instituciones Universitarias. Gestión Et Production. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales, 3(4), 50-65.

<https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/28>

Coronel y Pluas (2023) Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>

Cotler y Cuenca (2011) Las desigualdades en el Perú: balances y críticas, eds. Lima, IEP

<https://repositorio.iep.org.pe/server/api/core/bitstreams/192c1b08-5002-4f1a-89d6-5318838ea8b9/content>

Dania Liz Mejía-Rodríguez, Ever Javier Mejía-Leguía (2021) Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales

<http://doi.org/10.15359/ree.25-3.38>

Droguett Jorquera, F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la

industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>

Estudio (2019) La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Ganga Contreras, Francisco, Alarcón Henríquez, Nancy, & Pedraja Rejas, Liliana. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Güere-Carbajal, C. V., & Yangali-Vicente, J. S. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. INNOVA Research Journal, 8(1), 132–152.

<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2215>

Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Ciencia Digital, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Kiamba y Lumumba (2023) Assessment of Learner Satisfaction in Secondary School Education

<https://doi.org/10.32388/9RISB9>

Kerzic et.al. (2021) Academic student satisfaction and perceived performance in the e- learning environment during the COVID-19 pandemic: Evidence across ten countries

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8528294/>

Kosenchuk (2022) Integrated culture of education quality management in heis for enhanced economic growth.

<https://web.archive.org/web/20221126232906/http://ijqr.net/journal/v16-n4/20.pdf>

Iacobucci y Omstrom (2008) Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer

[https://doi.org/10.1207/s15327663jcp0403\\_04](https://doi.org/10.1207/s15327663jcp0403_04)

- Isuiza, A. M. B., & Shupingahua, M. A. Y. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5(1), pp. 91-110. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera\\_yisuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_yisuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Izquierdo (2021) Calidad De Servicio En Instituciones Privadas Y Públicas: Revisión Sistemática <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La Calidad De Servicio En La Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Llanes Ordóñez, J.; Méndez-Ulrich, J.L. & Montané López, A. (2021). Academic motivation and satisfaction among students of education: an international perspective. *Educación XX1*, 24(1), 45-68, <http://doi.org/10.5944/educXX1.26491>
- López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 05 de mayo de 2024, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Martines,A , Rodriguez.J Improvements in climate and satisfaction after implementing a quality management system in education <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119>
- Maza et.al (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450. <https://doi.org/10.18041/23823240/saber.2022v17n2.9338>
- Mori Apuela , D. F., & Palomino Alvarado, G. del 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)
- Morillo, M. y Morillo, M. C. (2016). User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation, Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm.2, p.111-131.

- <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>  
Murillo (2018) Fundamentos del servicio al cliente  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliva(2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25,  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Olmos-Gomez, M.d.C.Luque-Suárez; M.; Ferrara, C.; Cuevas-Rincón, J.M. Quality in Higher Education and Satisfaction among Professors and Students. Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ. 2021, 11, 219–229.  
<https://doi.org/10.3390/ejihpe11010017>
- Oyola-García, Alfredo Enrique. (2021). La variable. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 14(1), 90-93.  
<https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Pinedo (2022) Percepción De Los Estudiantes De Educación Superior Sobre La Calid Educativa En La Ciudad De Chachapoyas, 2021  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2969/Pinedo%20Pinedo%20Cruz%20Llaneli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poveda García-Noblejas, B., Barceló-Cerdá, M., Rodríguez-Gómez, I., & López-Gómez, E.(2023). Exploring Student Teacher Perceptions on the Benefits of the Teaching Practicum. Journal of New Approaches in Educational Research, 12(2), 242-257. <https://doi.org/10.7821/naer.2023.7.1384>
- Rojas-Martínez et.al (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información tecnológica, 31(4), 221-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000400221>
- Sarmiento, D. y Vinuesa, J. (2020). Student perception of the quality of the University Service: Case of an Ecuadorian University. Revista Científica del Amazonas. Volumen, Número 5, enero -junio 2020.  
<https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Siavichay C, E. A. ., Cárdenas C, M. F., Vega R., L. G., Asanza M., D. C., & Barragán-NLandy, M. F. (2023). Customers' Perception on Service Quality:

An Empirical Study. Maskana, 14(1), 9–21.  
<https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>

Silva-Treviño et.al (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.  
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Tangi et al (2020) Barriers and Drivers of Digital Transformation in Public Organizations: Results from a Survey in the Netherlands  
DOI:10.1007/978-3-030-57599-1\_4

UNESCO (2015) La Educación para Todos, 2000-2015: logros y desafíos; informe de seguimiento de la EPT en el mundo, 2015  
<https://doi.org/10.54676/GNXA7156>

Ventura (2022) Calidad de servicio y satisfacción del estudiante de 4to y 5to año de una institución educativa del Callao, 2022  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104144/Ventura\\_EEJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104144/Ventura_EEJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Vilca et al. (2022) Pautas para la elaboración de un artículo científico modelo.  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05.004>

Vu, Travis (2021). Service Quality and Its Impact On Customer Satisfaction  
<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17089454.v2>

Ynga (2023) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6237/1/TM\\_YngaDiazJenny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6237/1/TM_YngaDiazJenny.pdf)



# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Calidad de Servicio</b>	Parasuraman et al. (1985) indica que la calidad de servicio es la percepción que tiene el usuario y expectativas respecto al servicio que recibe, el usuario realizara una valoración del servicio de acuerdo a su experiencia si es que cumple con sus necesidades	La definición operacional de la variable calidad de servicio fue tratado por medio de un cuestionario estructurado con 24 ítems, distribuido en las siguientes dimensiones: confiabilidad de servicio (6 ítems), capacidad de respuesta (6 ítems), empatía (6 ítems), y elementos tangibles (6 ítems)	- Confiabilidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Servicio académico</li> <li>▪ Documentación</li> </ul>	Likert
			- Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Rapidez del servicio</li> <li>- Disposición</li> <li>- Atención permanente</li> </ul>	
			- Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>▪ Flexibilidad</li> <li>▪ Interés por el usuario</li> <li>▪ Conocimiento de necesidades.</li> <li>▪ Amplitud de servicio</li> </ul>	
			- Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura física</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Pulcritud de los servidores</li> </ul>	
			- Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza y seguridad</li> <li>▪ Cortesía.</li> <li>▪ Garantía académica</li> </ul>	
<b>Satisfacción del usuario</b>	Sancho (1998) la satisfacción del usuario se da cuando se cumple lo que espera el usuario	La definición operacional de la variable satisfacción del usuario fue tratada por medio de un cuestionario estructurado con 21 ítems, distribuido en las siguientes dimensiones: percepción (7 ítems), expectativas (7 ítems) y nivel de satisfacción (7 ítems).	- Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del cliente</li> <li>• Resultados por el servicio</li> <li>• Experiencia de compras anteriores</li> <li>• Opiniones</li> </ul>	Likert
			- Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata</li> </ul>	
			- Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Complacencia</li> </ul>	

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO N° 1 CALIDAD DE SERVICIO

Autor: Asencios Herrera, Eleazar Yovany - 2022

Estimado estudiante, luego de leer cada pregunta o ítem selecciona una valoración que consideres conveniente; donde:

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

		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1 :ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
01	La IE muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.					
02	Las instalaciones del colegio(patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar(mesas y sillas)se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.					
03	La IE cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo( sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.)					
04	El personal (directivo, docentes, administrativo y de servicio), de esta institución tiene apariencia pulcra( se les ve aseados y vestidos adecuadamente)					
	<b>Dimensión 2 : CONFIABILIDAD</b>					
05	La IE (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.					
06	La IE cuando realiza sus actividades(reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.)cumple con los horarios establecidos.					
07	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.					
08	La IE es confiable en el servicio académico que brinda(es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).					
09	La IE es cuidadosa con el registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.					
	<b>Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	La IE se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta(inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas , etc.) o tienen alguna dificultad ( de salud o académicas)					
11	En la IE las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas.					
12	El personal de la IE (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.					
13	En la IE siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y de los padres de familia.					

	<b>Dimensión 4: SEGURIDAD</b>					
14	El personal de la IE me transmite confianza y confianza ante cualquier peligro inesperado.					
15	La IE cuenta con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.					
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
17	Los profesores de la IE brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa su clase.					
	<b>Dimensión 5: EMPATÍA</b>					
18	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que los requieren una atención personalizada.					
19	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.					
20	La IE brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción.					
21	La IE realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol					
22	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.					

**Tabla 22**

*Alfa de Cronbach*

---

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.88
Número de ítems de instrumento	22
Sumatoria de varianzas	17.31
Varianza de la suma de ítems	110.41

---

## CUESTIONARIO N° 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Autor: Modelo SERQUAL- Parasuraman Adaptado por Cristina Delgado – 2022**

Estimado estudiante, luego de leer cada pregunta o ítem selecciona una valoración que consideres conveniente; donde:

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

		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: PERCEPCIÓN</b>					
01.	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan					
02.	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades.					
03.	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula.					
04.	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE					
05.	Has afianzado conocimientos con la educación recibida en la IE					
06.	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas					
07.	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases.					
08.	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases.					
09.	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas					
10.	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico					
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
11.	Cumplen tus expectativas, las clases impartidas.					
12.	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico.					
13.	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.					
14.	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases					
15.	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula					
16.	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.					
17.	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente					
18.	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas					
	<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>					
19.	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE					
20.	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes.					
21.	Consideras que es eficiente el sistema de atención de consultas del estudiante.					
22.	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE					
23.	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante.					
24.	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla.					

**Tabla 23***Alfa de Cronbach*

---

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.945
Número de ítems de instrumento	24

---

**Tabla 24***Ficha Técnica para medir la Calidad de Servicio*

---

<b>Nombre</b>	Cuestionario Calidad de Servicio
<b>Autor</b>	Asencios Herrera, Eleazar Yovany
<b>Año</b>	2024
<b>Escala de medición</b>	Likert
<b>Nivel de confianza</b>	95%
<b>Dimensiones</b>	Confiabilidad de servicio Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Seguridad
<b>Tiempo de aplicación</b>	30 minutos
<b>Nivel de medición</b>	Escala de Likert
<b>Objetivo</b>	Establecer la asociación entre la satisfacción del usuario con la calidad de servicio
<b>Administración</b>	Individual

---

**Tabla 25***Ficha Técnica para medir la Satisfacción del Usuario*

---

<b>Nombre</b>	:	<b>Cuestionario de Satisfacción del Usuario</b>
<b>Autor</b>	:	Modelo SERVQUAL- Parasuraman adaptado por Cristina Delgado
<b>Año</b>	:	2024
<b>Escala de medición:</b>		Likert
<b>Nivel de confianza:</b>		95%
<b>Dimensiones:</b>		Percepción Expectativas Nivel de satisfacción
<b>Tiempo de aplicación</b>		30 minutos
<b>Nivel de medición</b>		Escala de Likert
<b>Objetivo</b>		Establecer la asociación entre la satisfacción del usuario con la calidad de servicio
<b>Administración</b>		Individual

---

Para este estudio la validación se realizó a través de la modalidad de juicio de expertos se pidió a tres maestros que revisaron los contenidos de los cuestionarios. Hernández, et al. (2014) nos dicen que la autenticidad se relaciona con lo que se mide por lo que debe ser entendible. Cronbach, (1984) refiere el propósito de validar es comprender y, ver que validación de constructo.

## VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1.</b> ELEMENTOS TANGIBLES	1. La IE muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X		X		
	2. Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X		X		
	3. La IE cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.)	X		X		X		X		
	4. El personal (directivo, docentes, administrativo y de servicio), de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente)	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2.</b> CONFIABILIDAD	La IE (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	X		X		X		X		
	La IE cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	X		X		X		X		
	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	X		X		X		X		
	La IE es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	X		X		X		X		
	La IE es cuidadosa con el registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>	La IE se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas)	X		X		X		X		



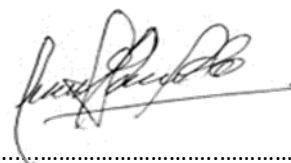
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	En la IE las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas	X		X		X		X		
	El personal de la IE (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	X		X		X		X		
	En la IE siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD</b>	El personal de la IE me transmite confianza y confianza ante cualquier peligro inesperado.	X		X		X		X		
	La IE cuenta con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	X		X		X		X		
	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X		X		
	Los profesores de la IE brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa su clase.	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5. EMPATÍA</b>	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que los requieren una atención personalizada.	X		X		X		X		
	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	X		X		X		X		
	La IE brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción	X		X		X		X		
	La IE realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol	X		X		X		X		
	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Dra. Luisa Garrido Huaylinos
Documento de identidad	09834414
Años de experiencia en el área	22 años de experiencia
Maximo Grado Académico	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Institución	Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"
Cargo	Docente
Número telefónico	981371491
Fecha	15 mayo 2024

### Opinión de aplicabilidad:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				<b>APLICABLE</b>



.....  
Dra. Garrido Huaylinos, Luisa Rosario

DNI:09834414

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de servicio

DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. La IE muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X		X		
	2. Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X		X		
	3. La IE cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.)	X		X		X		X		
	4. El personal (directivo, docentes, administrativo y de servicio), de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente)	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD</b>	La IE (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	X		X		X		X		
	La IE cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	X		X		X		X		
	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	X		X		X		X		
	La IE es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	X		X		X		X		
	La IE es cuidadosa con el registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	La IE se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (insistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o bien en alguna dificultad (de salud o académicas)	X		X		X		X		
	En la IE las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas	X		X		X		X		
	El personal de la IE (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	X		X		X		X		
	En la IE siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD</b>	El personal de la IE me transmite confianza y confianza ante cualquier peligro inesperado.	X		X		X		X	
	La IE cuenta con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	X		X		X		X	
	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X		X	
	Los profesores de la IE brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa su clase.	X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5. EMPATÍA</b>	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que los requieren una atención personalizada.	X		X		X		X	
	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	X		X		X		X	
	La IE brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción	X		X		X		X	
	La IE realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol	X		X		X		X	
	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X		X	

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Mg. María del Pilar Rengifo Aguilar
Documento de identidad	06675599
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Institución	IE 1207
Cargo	DIRECTIVO
Número telefónico	995732592
Fecha	15 mayo 2024

#### Opinión de aplicabilidad:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				<b>APLICABLE</b>

  
 Apellidos y nombres  
 DNI: 06675599

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. La IE muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X		X		
	2. Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X		X		
	3. La IE cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.)	X		X		X		X		
	4. El personal (directivo, docentes, administrativo y de servicio), de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente)	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD</b>	La IE (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	X		X		X		X		
	La IE cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	X		X		X		X		
	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	X		X		X		X		
	La IE es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	X		X		X		X		
	La IE es cuidadosa con el registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	La IE se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas)	X		X		X		X		
	En la IE las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas	X		X		X		X		
	El personal de la IE (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	X		X		X		X		
	En la IE siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		X		


<b>DIMENSIÓN 4.</b> SEGURIDAD	El personal de la IE me transmite confianza y confianza ante cualquier peligro inesperado.	X		X		X		X	
	La IE cuenta con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	X		X		X		X	
	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X		X	
	Los profesores de la IE brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa su clase.	X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5.</b> EMPATÍA	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que los requieren una atención personalizada.	X		X		X		X	
	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	X		X		X		X	
	La IE brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción	X		X		X		X	
	La IE realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de drogas y alcohol	X		X		X		X	
	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X		X	

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Mg. Solinda Caballero Huamán
Documento de identidad	31182941
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA
Institución	MINEDU
Número telefónico	995732592
Fecha	15 mayo 2024

#### Opinión de aplicabilidad:

DEBILITANTE (0)	BAJO NIVEL (3)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				<b>APLICABLE</b>

  
 Solinda Caballero Huamán  
 DNI: 31182941  
 ORCID: 6007-6007-5328-7097



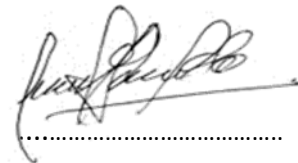
<b>DIMENSIÓN 3:</b> <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ACCIÓN</b>	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE	X		X		X		X	
	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes.	X		X		X		X	
	Consideras que es eficiente el sistema de atención de consultas del estudiante.					X			
	. Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE	X		X		X		X	
	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante.								
	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla.	X		X		X		X	

### FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Dra. Luisa Garrido Huaylinos
Documento de identidad	09834414
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Institución	“Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”
Cargo	Docente
Número telefónico	981371491
Fecha	15 mayo 2024

#### Opinión de aplicabilidad: Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				<b>APLICABLE</b>



Dra. Garrido Huaylinos, Luisa Rosario

DNI: 09834414



## Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. PERCEPCIÓN</b>	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan	X		X		X		X		
	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades	X		X		X		X		
	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula	X		X		X		X		
	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE	X		X				X		
	Has afianzado conocimientos con la educación recibida en la IE	X		X		X		X		
	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas	X		X		X		X		
	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases	X		X		X		X		
	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases	X		X		X		X		
	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas	X		X		X		X		
	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico	X		X						
<b>DIMENSIÓN 2. EXPECTATIVAS</b>	Cumplen tus expectativas, las clases impartidas	X		X		X		X		
	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico.	X		X		X		X		
	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.	X		X		X		X		
	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases	X		X		X		X		
	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula	X		X		X		X		
	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.	X		X		X		X		
	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente	X		X		X		X		
	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas									
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE	X		X		X		X		
	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes.	X		X		X		X		
	Consideras que es eficiente el sistema de atención de consultas del estudiante.	X				X				
	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE	X		X		X		X		
	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante.	X				X				
La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla.	X		X		X		X			

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Mg. María del Pilar Rengifo Aguilar
Documento de identidad	06675599
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Institución	1207
Cargo	DIRECTIVO
Número telefónico	995732592
Fecha	15 mayo 2024

**Opinión de aplicabilidad:**  
**Valoración:**

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				<b>APLICABLE</b>

  
 .....  
**María del Pilar Rengifo Aguilar**  
 DNI: 06675599

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Suficiencia		Claridad		Coherencia		Relevancia		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. PERCEPCIÓN</b>	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan	X		X		X		X		
	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades	X		X		X		X		
	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula	X		X		X		X		
	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE	X		X				X		
	Has afianzado conocimientos con la educación recibida en la IE	X		X		X		X		
	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas	X		X		X		X		
	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases	X		X		X		X		
	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases	X		X		X		X		
	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas	X		X		X		X		
	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico	X		X						
<b>DIMENSIÓN 2. EXPECTATIVAS</b>	Cumplen tus expectativas, las clases impartidas	X		X		X		X		
	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico.	X		X		X		X		
	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.	X		X		X		X		
	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases	X		X		X		X		
	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula	X		X		X		X		
	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.	X		X		X		X		
	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente	X		X		X		X		
	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas									
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE	X		X		X		X		
	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes.			X				X		
	Consideras que es eficiente el sistema de atención de consultas del estudiante.	X				X				
	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE			X				X		
	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante.	X				X				

La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estaría dispuesto a recomendarla.	X		X		X		X		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---	--	--

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Mg. Solinda Caballero Huamán
Documento de identidad	31182941
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA
Institución	MINEDU
Número telefónico	995732592
Fecha	15 mayo 2024

Opinión de aplicabilidad:

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				APLICABLE

  
 Solinda Caballero Huamán  
 DNI: 31182941  
 ORCID: 0009-0007-5328-9097

## REGISTRO EN SUNEDU DE VALIDADORES DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y DEL CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN PRIMARIA MENCION EN EDUCACION INTERCULTURAL BILINGÜE  Fecha de diploma: 19/08/2013 Modalidad de estudio: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU/
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	LICENCIADO EN EDUCACION AREA PRINCIPAL: MATEMATICA AREA SECUNDARIA: INFORMATICA  Fecha de diploma: 20/11/2001 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU/
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: 23/08/2000 Modalidad de estudio: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU/
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN DIDACTICA DE LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMATICAS EN EDUCACIÓN PRIMARIA  Fecha de diploma: 21/03/16 Modalidad de estudio: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU/
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACION BASICA ALTERNATIVA EDUCACIÓN BASICA ALTERNATIVA  Fecha de diploma: 01/03/17 Modalidad de estudio: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/09/2010 Fecha egreso: 02/08/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU/
GARRIDO HUAYLINDOS, LUISA ROSARIO DNI 09834414	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  Fecha de diploma: 07/03/24 Modalidad de estudio: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 20/03/2017 Fecha egreso: 06/01/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU/

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RENGIFO AGUILAR, MARIA DEL PILAR DNI 06675599	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 24/04/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RENGIFO AGUILAR, MARIA DEL PILAR DNI 06675599	<b>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RENGIFO AGUILAR, MARIA DEL PILAR DNI 06675599	<b>TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTION ESCOLAR CON LIBERAZGO PEDAGOGICO</b>  Fecha de diploma: 16/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/05/2016 Fecha egreso: 24/02/2018	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CABALLERO HUAMAN, SOLINDA DNI 31182941	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ENSEÑANZA DEL INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA</b>  Fecha de diploma: 20/04/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
CABALLERO HUAMAN, SOLINDA DNI 31182941	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 05/12/14 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
CABALLERO HUAMAN, SOLINDA DNI 31182941	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA</b>  Fecha de diploma: 28/02/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/01/2015 Fecha egreso: 27/12/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

**PRUEBA PILOTO: VARIABLE 1**

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1																												
Nº	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																					Sumas V1					V1	
	Elementos tangibles				Fisibilidad					Calidad de respuesta					Seguridad			Empatía				VID1	VID2	VID3	VID4	VID5		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21							P22
1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	8	20	13	16	16	73
2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	11	30	19	19	25	104
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	24	15	16	19	83	
4	4	3	1	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	2	4	8	26	15	17	16	82	
5	4	3	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	1	4	4	5	4	3	5	2	9	25	17	14	17	82	
6	1	1	1	5	3	1	3	5	5	4	5	5	5	5	2	3	1	1	1	1	2	3	22	19	11	6	61	
7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	13	27	17	16	23	96	
8	3	2	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	8	23	17	16	20	84	
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	10	24	13	16	19	82	
10	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	11	22	16	15	18	82	
11	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	9	25	14	15	19	82	
12	1	1	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	5	1	5	4	4	4	4	3	7	23	12	15	18	75	
13	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	12	27	17	20	23	99	
14	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	11	25	16	18	19	89	
VARIANZAS	1.12	0.98	1.45	0.24	0.37	0.98	0.49	0.49	0.35	0.69	0.53	0.55	0.55	1.14	1.09	0.35	0.92	0.88	0.82	1.49	0.84	0.96	3.56	2.93	2.33	3.5	4.99	1263

## PRUEBA PILOTO VARIABLE 2

VARIABLES		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																				SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ÍTEM	
INDICADORES		REQUIMIENTO PERCIBIDO										EXPECTATIVAS					SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
		para la calidad en el servicio	con la programación	con los servicios	con la profesionalidad de los empleados	con el precio	con el horario de atención	con el nivel de atención	con el nivel de seguridad	con el nivel de limpieza	con el nivel de mantenimiento	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	con el nivel de atención al cliente	
Marca temporal	Para de conf.																						
6/15/2022 2:37:02	Acepto	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
6/15/2022 7:20:10	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
6/15/2022 7:38:15	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
6/15/2022 9:08:30	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
6/15/2022 9:48:44	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
6/15/2022 14:33:10	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
6/15/2022 16:50:36	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
6/15/2022 17:21:40	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
6/15/2022 18:11:46	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
6/15/2022 20:38:10	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
6/15/2022 20:50:51	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
6/15/2022 21:21:23	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
6/15/2022 2:02:46	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87

VARIANZA DE LOS ÍTEMS																							
1.3294	1.75	1.17	1.81	1.47	1.18	2.00	0.62	1.91	1.78	1.44	1.08	2.71	1.1	1.31	2.00	0.99	0.52	0.75	1.62	2.38	1.1	1.38	0.59
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ÍTEMS																							
33.38461038																							

VARIANZA DE LA SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ÍTEM
355.7109763

$K$	=	24
$K - 1$	=	23
$\sum S_i^2$	=	33.38
$S_T^2$	=	355.72

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

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

Valores	Criterios
Coficiente alfa > 0.95	Excelente
Coficiente alfa > 0.8	Buena
Coficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coficiente alfa > 0.5	Pobre
Coficiente alfa < 0.5	Inaceptable

**Tabla 26**

*Alfa de Cronbach*

---

Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.945
----------------------------------------------	-------

Número de ítems de instrumento	24
--------------------------------	----

---



## Matriz de Consistencia

**AUTOR: ANDRES RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE**

**TÍTULO: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública -La Molina, 2024**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		
			Variable 1 Calidad de servicio		
			Dimensiones	indicadores	Items
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo se relaciona la confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p> <p>¿Cómo se relacionan los elementos tangibles y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la seguridad y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> . Determinar la relación que existe entre confiabilidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe una relación significativa entre confiabilidad de servicio y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública – La Molina, 2024</p>	D1: Confiabilidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Servicio académico</li> <li>▪ Documentación</li> </ul>	1-4
			D2: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Rapidez del servicio</li> <li>▪ Disposición</li> <li>▪ Atención permanente</li> </ul>	5-9
			D3 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Flexibilidad</li> <li>▪ Interés por el usuario</li> <li>▪ Conocimiento de necesidades.</li> <li>▪ Amplitud de servicio</li> </ul>	10-13
			D4 Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura física</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Pulcritud de los servidores</li> </ul>	14-17
			D5 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza y seguridad</li> <li>▪ Cortesía.</li> <li>▪ Garantía académica</li> </ul>	18-22
			Variable 2 Satisfacción del usuario		
			Dimensiones	indicadores	items
			D1: Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del cliente</li> <li>• Resultados por el servicio</li> <li>• Experiencia de compras anteriores</li> <li>• Opiniones</li> </ul>	1-10
			D2: Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata.</li> </ul>	11-18
			D3 Nivel de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Complacencia.</li> </ul>	19-24

**Tipo y diseño de investigación**

**Tipo:**  
BASICA

**Diseño:**  
NO EXPERIMENTAL

**Población y muestra**

**Población:** 120  
ESTUDIANTES

**Muestra:** 120  
ESTUDIANTES

**Técnicas e instrumentos**

**Técnica:**  
ENCUESTA

**Instrumentos:**  
CUESTIONARIO.

---

## ANEXO 5: Solicitud de permiso



Lima, 29/05/2024

Carta P. 0004-2024-UCV-EPG-D

Lic.  
JULIA ZEGARRA MARIN  
Directora  
IE 1207 SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLÓREZ VELARDE, ANDRES RODRIGO GABRIEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 73190888 y código de matrícula N° 7003099980; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTUDIANTES DEL VII CICLO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA - LA MOLINA, 2024**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1207 "SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"

### AUTORIZACIÓN

La dirección de la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús de La Molina" distrito de La Molina, perteneciente a la UGEL 06, suscribe:

Que se otorga la autorización y facilidades al Lic. Andrés Florez Velarde identificado con DNI 73190888, estudiante de posgrado de la maestría en gestión pública de la "Universidad Cesar Vallejo" para que desarrolle el trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024

En ese sentido se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente el interesado, asimismo se agradece el trabajo de investigación desarrollado dentro de la institución educativa.

La Molina, 29 de mayo del 2024

Atentamente



  
Maria del Pilar Rengifo Aguilar  
Directora(E)

## Anexo 7: Consentimiento informado

### Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los apoderados de los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol del participante.

La presente investigación es conducida por Andrés Florez Velarde, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. **El objetivo de esta investigación es: medir la relación que existe entre la "Calidad de servicio y satisfacción del Usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024"**

Si Ud. Accede a que su menor hijo participe de este estudio se le pedirá que responda unos cuestionarios de **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntario. La información que se recoja de su menor hijo (a) será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizado para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

Agradecido desde ya por su valioso aporte.

#### **Atentamente**

**Lic. Andrés Florez Velarde**

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con DNI \_\_\_\_\_  
preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos  
relacionados con la investigación **Autorizo** que mi menor hijo(a) estudiante de 3ro ( )  
4to ( ) de secundaria participe en la investigación:

**"Calidad de servicio y satisfacción del Usuario en estudiantes del VII ciclo en una Institución Educativa Pública - La Molina, 2024"**

---

Firma y nombre del padre o apoderado



