



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución
Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Salazar Santiago, Antuanet Caroline (ORCID: 0000-0002-1136-5270)

Sánchez Utrilla, Ingrid Deisy (ORCID: 0000-0003-0200-9685)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por la vida, sabiduría y guiar nuestros pasos correctamente.

A nuestros padres por su amor y apoyo incondicional en los momentos de dificultad y alentarnos para cumplir con nuestros objetivos planteados.

A nuestros hermanos, por su cariño y consejos que nos permiten seguir adelante.

Las autoras

Agradecimiento


A nuestros asesores por su apoyo y dedicación en esta investigación.

A nuestros docentes de la universidad, quienes han sido parte de nuestra formación académica en el transcurso de la carrera.

A nuestras familias por su apoyo incondicional y motivación para salir adelante.

Las autoras.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

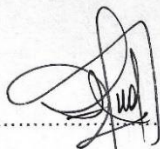
SALAZAR SANTIAGO, ANTUANET CAROLINE

cuyo título es:

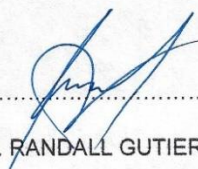
**Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de
la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁴..... (Número).....
..... **CATORCE** (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



.....
DRA. JAELA PEÑA ROMERO
PRESIDENTE




.....
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA
SECRETARIO



.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR
VOCAL

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

SÁNCHEZ UTRILLA, INGRID DEISY


cuyo título es:

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de
la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019**

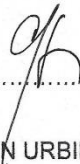
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:14..... (Número).....

.....CATORCE..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.


.....
DRA. JAELA PEÑA ROMERO
PRESIDENTE


.....
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA
SECRETARIO


.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Nosotras Antuanet Caroline Salazar Santiago con DNI N° 75221825 y Ingrid Deisy Sánchez Utrilla con DNI N° 7088932 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.


En tal sentido asumimos 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 de la Universidad César Vallejo.



.....

Antuanet Caroline Salazar Santiago

DNI N° 75221825



.....

Ingrid Deisy Sánchez Utrilla

DNI N° 7088932

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III.Resultados	23
IV.Discusión	43
V. Conclusiones	46
VI.Recomendaciones	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	54

Resumen

La presente investigación titulada Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. Se empleó fundamentos teóricos para la variable Calidad de Servicio, en el cual Parasuraman y Zeithaml (2004) lo definen como atributos que otorgan valor a un servicio y puede ser medibles por el método SERVQUAL, mientras que para la variable Satisfacción, Kotler (2008) señala que es el estado de ánimo de una persona respecto al servicio. El método de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo constituida por 53 estudiantes, por lo tanto al ser pequeña esta fue la muestra, se aplicó dos cuestionarios correspondiente a cada variable.

Los resultados son significativos debido a que el estadístico Rho de Spearman dio un coeficiente de 0.780 y un nivel de significancia de 0.000, al ser menor a 0.05 permitió rechazar “Ho” y se aceptó la hipótesis alternativa “Hi: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019”, concluyendo que la calidad de servicio tiene una relación positiva muy fuerte con la satisfacción. Además, se encontró que el 23% de los estudiantes consideraron que la calidad de servicio tiene un nivel muy alto y el 21% de estudiantes un nivel alto, dentro del cual el 23% de los estudiantes considera que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel muy alto. Asimismo, la satisfacción, según el 21% de los estudiantes se encuentra en un nivel muy satisfecho y el 26% de estudiantes se encuentran satisfechos; y el 38% de estudiantes está muy satisfecho con la dimensión sensaciones ante el servicio.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, estudiantes.

Abstract

The present research entitled Quality of Service and Satisfaction of students of the secondary level of the Bereshit Private Educational Institution, Chimbote 2019, aimed to determine the relationship between the study variables. Theoretical foundations were used for the Quality of Service variable, in which Parasuraman and Zeithaml (2004) define it as attributes that give value to a service and can be measured by the SERVQUAL method, while for the Satisfaction variable, Kotler (2008) It indicates that it is the mood of a person regarding the service. The research method had a quantitative approach, with non-experimental design and cross-section, the population was made up of 53 students, therefore, since this sample was small, two questionnaires were applied corresponding to each variable.

The results are significant because Spearman's Rho statistic gave a coefficient of 0.780 and a significance level of 0.000, being less than 0.005 allowed to reject “Ho” and the alternative hypothesis “Hi: There is a relationship between quality of service and satisfaction. of the secondary level students of the Bereshit Private Educational Institution, Chimbote 2019 ”, concluding that the quality of service has a very strong positive relationship with satisfaction. In addition, it was found that 23% of the students considered that the quality of service has a very high level and 21% of students a high level, within which 23% of the students consider that the response capacity dimension has a very high level Also, satisfaction, according to 21% of students is at a very satisfied level and 26% of students are satisfied; and 38% of students are very satisfied with the sensations dimension to the service.

Keywords: quality of service, satisfaction, students.

I. Introducción

A nivel Internacional, según Echevarri (2018), nos informa que la Universidad de Navarra está situada en primer lugar en el del ranking de satisfacción de los alumnos, seguida del Centro de Estudios Financieros (CEF) y del Instituto de Empresa, para llegar a ese resultado la Universum Global ha analizado más de 2.500 instituciones en todo el mundo y entrevistado a más de un millón de estudiantes, además nos dicen que una organización se hace más atractiva cuanto más innova y está abierta a los cambios sociales y empresariales, pues nadie quiere estudiar en una institución que va retrasada y a un ritmo lento a comparación del resto del mundo (párr. 1)

Esta información nos indica que el mundo está avanzando cada día, en cuanto a innovación y avances en tecnología, por lo cual obliga a los centros de estudios actualizarse en conocimientos y métodos de enseñanzas para poder satisfacer a los estudiantes, que en un futuro competirán en el mercado laboral. Además, la calidad de servicio, está acompañado de otros aspectos que intervienen en la satisfacción y como consecuencia en la motivación del estudiante, estos son la infraestructura y otras actividades que ellos esperan que la institución cumpla, para generar una adecuada satisfacción en el servicio brindado.

La institución que no esté a la altura, para brindar tal calidad de servicio que solicitan los estudiantes generará insatisfacción, como consecuencia se dará el mal prestigio por parte de los comentarios negativos hacia la institución, causada por no estar acorde a lo que la sociedad está solicitando como influencia en su desarrollo educativo.

A nivel nacional, Según Andina (2018) “los colegios con pensiones más caras no siempre brindan servicio de calidad, no necesariamente por ser privados, los colegios son de calidad, como tampoco los colegios con las pensiones más caras son los que brindan el mejor servicio” (párr. 1). Por dicha razón es fundamental fijarse en otros aspectos a la hora de elegir el centro de estudios para sus hijos, pues se sabe que antes se creía que la institución más cara era la mejor, denigrando la calidad de servicio que ofrecían las instituciones de un bajo nivel económico, por lo cual esto se ha visto contradicho por los resultados en competencias nacionales e internacionales de estudiantes de bajo nivel económico o que estudiaban en colegios de un status inferior, a causa de la intervención de los métodos de los profesores, el compromiso de los involucrados y la motivación del

estudiante que al cumplir con los aspectos básicos solicitados por los mismos genera una satisfacción .

Así lo manifestó Giovani Arias, gerente general del Sistema de Gestión de la Calidad Educativa (SGCE), entidad que tiene a su cargo el proceso de acreditación de 14 centros educativos del país, entre ellos el emblemático Colegio Militar "Leoncio Prado", indicó que son tres los aspectos a supervisar cuando se busca un buen colegio, comenzando por el perfil de egreso, que es el conjunto de habilidades y saberes que debe tener cada alumno al terminar la educación básica regular y que le asegurarán un buen tránsito a la siguiente etapa de formación, ya sea técnica o universitaria (Andina, 2018, párr. 2-3). El segundo aspecto es la permanente evaluación de la categoría de la satisfacción a los estudiantes e indirectamente de los padres. Finalmente, que el de director del colegio sea un líder pedagógico, que desarrolle una buena gestión del conocimiento.

Por lo dicho los colegios privados no muchas veces cumplen con los estándares necesarios para ofrecer una adecuada calidad del servicio a los alumnos, y las pensiones son altísimas sin mostrar ninguna calidad, por ello se debe evaluar y estar en constante capacitación a los docentes, a causa de la gran variación que se está presentando en la época actual, también se debe de generar un ambiente agradable donde el estudiante pueda sentirse cómodo y seguro de obtener y desarrollar los conocimientos adecuados.

En Chimbote, según el Ministerio de Educación (2016), nos dice que “ante el incremento de la matrícula al grado civil en la dirección privada entre 2010 y 2016, avanzando de 14,2010 a 15,384, entretanto la dirección pública redujo, pasó de 74,962 a 63,939 para la etapa mencionada” (p. 6). Estas cifras nos demuestran que la población Chimbotana está optando por centro de estudios privados, por múltiples aspectos como la calidad de enseñanza, infraestructura, que garanticen el bienestar de sus hijos y estén realmente preparados para la siguiente etapa de sus vidas que empezará al culminar la secundaria.

En los últimos años se ha visto notorio en la localidad, que los padres de familia buscan el bienestar de sus descendientes en colegios con una adecuada infraestructura y calidad de enseñanza que influyan en la concentración y motivación de sus hijos en el estudio. Además siguen creándose nuevas instituciones privadas que tratan de satisfacer al mercado.

Una de estas instituciones, es la Institución Educativa Privada Bereshit, ubicada en la Av. Los pescadores, al costado del mercado La Perla, la cual abrió sus establecimientos en el 2014, con los niveles, inicial, primaria y secundaria. Este centro educativo tiene un enfoque diferente a otros, pues ofrece una enseñanza en contacto con la naturaleza. Cada año la institución educativa, emplea nuevos métodos que los ayude a crecer tanto a la institución como a los estudiantes que serán el futuro de nuestra ciudad y país, el cual se ve reflejado en los buenos comentarios de algunos padres de familia de una manera directa o a través de las redes sociales.

Pero a pesar de los comentarios positivos obtenidos en sus pocos años de funcionamiento y ante un mercado competitivo, aun no logra atraer a un gran porcentaje del mercado educativo, dando como resultado un avance lento referente a las culminaciones de los proyectos empleados en cuanto infraestructura y un escaso equipamiento de nuevas tecnologías y otros materiales, por ende la falta de estos buenos equipamientos e infraestructura puede generar un problema en la calidad de servicio que se está brindando y por consecuencia una insatisfacción en los estudiantes, pues las mensualidades están comparadas al nivel de instituciones con una mejor infraestructura que generan una alta calidad del servicio y por ende se obtiene una buena satisfacción por parte de los estudiantes, por el uso de las instalaciones del laboratorio, campo deportivo, la sala de computo, el acceso para llegar a la institución, entre otros como la seguridad e incluso la atención que se brinda.

Ante esta problemática existe la necesidad de determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la I.E.P. Bereshit, para conocer a una plenitud más acertada, en que aspectos podría mejorar la institución.

En los antecedentes de este estudio a nivel internacional, tenemos en Colombia a Salas y Lusin (2013) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo general Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados, estudio descriptivo y con un diseño de investigación no experimental. Se realizó con una muestra de 426 personas, entre ellos 22 docentes, 202 representantes y 202 alumnos de la institución y por medio del manejo de cuestionarios adaptados para evaluar las variables; llegaron a las siguientes conclusiones, primero la investigación realizada colabora al refuerzo de la institución, pues se considera como el lugar en el cual se aprende y en el que es totalmente probable fomentar

habilidades, capacidades, actitudes, talentos y valores que determinan a la formación integral, que se otorga a los escolares sin olvidar el valor de la dirección realizada por sus autoridades, segundo la cultura profesional de los docentes pertenecientes a la Institución, se encuentran calificados para el desempeño de las funciones establecidas; a causa de que poseen una preparación adecuada; lo cual revela calidad en el requisito académico de los docentes dedicados a la función educativa.

En Mexico, Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los estudiantes, dicho estudio fue transversal con validación del cuestionario de la escala de Likert en una muestra de 383 estudiantes, el rango de edad de los encuestados fue de 18 a los 53 años, siendo el promedio 22 años, 54% de los colegas fueron de género Femenino y 46% Masculino; concluyeron que es difícil de contradecir que los métodos e instrumentos otorgados por la ciencia Administrativa, que son el resultado de investigaciones enfocadas a empresas particulares, pero principalmente a las del estado, estos estudios suelen ser empleados con transformaciones a la zona educativa, dando como resultados sugerencias para la mejora de aspectos determinados en las instituciones educativas. Sin embargo, los autores de la indagación opinan que estos son deficientes para evaluar y analizar los servicios peculiares del sector educativo.

En Ecuador, Salazar y Cabrera (2016) en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar el nivel de calidad de los estudiantes, cuyo estudio fue transversal, el cual presentó un instrumento SERVQUAL modificado y un tipo de escala Likert, con una muestra de 360 estudiantes de las diferentes Facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo; concluyó que para el 52,5% de los encuestados la calidad de servicio fue bueno, mientras que el 33,6% lo consideraron indiferente sobre todo en la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, es decir se encontró en un nivel regular, por consecuencia que el servicio es lento y por ende la insatisfacción de los mismos.

En Paquistán, Kundi y Khan (2014) en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de la variable calidad y satisfacción, cuyo estudio fue correlacional. Se aplicó un instrumento SERVQUAL con un tipo de escala Likert en una muestra de 200 estudiantes de la Universidad DIKhan de Paquistán; concluyeron que se encontró una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción, siendo responsabilidad la más

destacada con una correlación de Rho de ,089, seguido de empatía con un Rho de ,083, además se demostró que no es solo a los libros y conocimientos a lo que los estudiantes de las instituciones educativas prestan atención, más bien existen otros factores sobre los cuales los estudiantes tiene más cuidado antes de tomar una decisión de inscripción.

En Filipinas, Galabo (2014), en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar el grado de la calidad, cuyo estudio fue descriptivo correlacional no experimental. Se aplicó un instrumento para ambas variables, con la técnica de Likert, a un total de 200 estudiantes encuestados. Se concluyó que la variable calidad de servicio es percibida como regular (3.40), donde se demostró que se proporcionó instalaciones cómodas y un área física limpia y presentable, además la tangibilidad, la capacidad de respuesta y la empatía fueron los dominios de la calidad de servicio que contribuyeron significativamente a la satisfacción del estudiante alcanzando un nivel moderado, dando como resultado una satisfacción moderada (3.21).

En Indonesia, Theresia y Bangun (2017), en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción, dicho estudio fue descriptivo correlacional. Se aplicó un instrumento para ambas variables. Se concluyó que existe una relación positiva demostrado con Rho de Spearman de 0.8 y una significancia de 0.000 entre las variables de estudio, además las dimensiones tangibles y confiabilidad tiene un efecto positivo en la satisfacción, esto muestra que los estudiantes están preocupados por aspectos tangibles y confiables, por lo tanto se recomendó que se mejore en los aspectos relacionados con los edificios, comodidad y limpieza del edificio prefieren la calidad tangible a diferencia de otros aspectos, además las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía no tiene impacto en la satisfacción del estudiante.

También se consideró antecedentes nacionales como el de Zamora (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción y calidad de servicio, cuyo estudio fue observacional no experimental, en el cual se presentó un instrumento SERVQUAL modificado, con una muestra de 249 pacientes, de 18 años a más; concluyó que el grado de satisfacción de los pacientes, referente a la infraestructura y de la calidad de atención del consultorio fue adecuado (70.92%), mientras que por el lado de la atención de la consulta, fue de 87.55% y en relación de la infraestructura del servicio fue de 64.66%, añadiendo que, no porque los usuarios no presenten quejas significa que el servicio es adecuado.

De igual modo, Coveñas (2016), en su tesis de licenciatura, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los estudiantes, cuyo estudio fue descriptivo correlacional. Se aplicó un instrumento con la técnica de Likert a 337 estudiantes de las diversas escuelas profesionales con que cuenta PROEDNUP-Sullana; se concluyó que el 53% de los estudiantes encuestados se mostró ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio educativo brindado por el PROEDNUP-Sullana, pues los estudiantes manifestaron que no encuentran un apoyo en el personal y no existe una infraestructura de nivel, por tal motivo existen aspectos por mejorar.

Inquilla, Calsina y Velazco (2017), en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio de los estudiantes, cuyo estudio fue descriptivo-correlacional de corte transversal, se empleó un cuestionario de tipo escala Likert, con una muestra de 285 colegiales, 25 maestros y 29 administrativos; concluyó que las características de los servicios administrativos y académicos son íntegros y estables para estimar la calidad de servicio. Además la calidad de servicio fue establecida por los aspectos como proceso de enseñanza-aprendizaje, calidad de educación del maestro, instalaciones, biblioteca, salas de informática, laboratorios, dirección administrativa y método de comunicación.

González (2017), en su tesis de maestría, contó con el objetivo indagar si existía relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción de la municipalidad distrital de San Borja, el tipo de estudio fue correlacional - descriptiva, la muestra fue de 375 ciudadanos, la investigación cuenta con el instrumento del cuestionario, y como técnica la encuesta, finalmente el autor de la tesis concluye que existe relación positiva entre las dos variables estudiadas, el cual fue demostrado con el coeficiente de Rho Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,550.

Cerna (2017), en su tesis de maestría, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, asimismo el nivel de cada variable, cuyo estudio fue descriptivo correlacional, se aplicó dos cuestionarios sobre calidad de servicio y satisfacción a 216 estudiantes; concluyó que existe una relación positiva fuerte demostrado con un Rho de Spearman de 0,895 y una significancia de 0,000 el cual indicó la aprobación de su hipótesis, además el 51% de los estudiantes encuestados percibieron que la calidad de servicio es regular, mientras que el 63% de los estudiantes encuestados manifestó estar regularmente satisfecho, por ello señaló que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción

Cieza, Castillo y Garay (2018), en su artículo científico, cuyo objetivo fue determinar el nivel de la satisfacción, cuyo estudio fue descriptivo-transversal, además se empleó la encuesta Servqual, a una muestra de 895 estudiantes de la carrera de Medicina de una Universidad particular, matriculados en el segundo semestre del 2014; concluyeron que sólo el 8% de los estudiantes manifestó estar satisfecho con la facultad y el 66% de los estudiantes presentó una insatisfacción leve, mientras que la dimensión con el mínimo nivel fue capacidad de respuesta, donde solo el 9,04% de los estudiantes encuestados consideró un nivel alto, esto se presentó a causa de que no recibían una atención rápida por más que el encargado esté dispuesto a ayudarlo..y la de mayor nivel fue la dimensión elementos tangibles con un 27,6%.

Fernández (2017), en su tesis titulada, cuyo objetivo fue establecer los niveles de percepción de la calidad del servicio de las colegiales del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, cuyo estudio fue descriptivo y con un diseño de investigación no experimental. Se calculó con una muestra de 165 estudiantes, con un cuestionario con escala de actitudes Likert; llegó a la conclusión que las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles de la variable calidad de servicio tuvieron un nivel regular con un porcentaje de 62,4% y 64,2 en el mismo orden, por lo cual afirmó que es necesario mejorar ciertos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción del estudiantes, pues los colegiales son usuarios que se le debe ofrecer servicios de calidad, para contribuir a fortalecer su productividad; la calidad del servicio correspondiente a la Institución Educativa fue apreciada como moderado por la mayor parte de alumnos (95,2%); en otras palabras, hay la necesidad de reforzar ciertos puntos que lleven a dar una buena apreciación.

Arrunátegui (2016), en su tesis titulada, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la academia, cuyo estudio fue correlacional descriptivo y con diseño de investigación no experimental. Se realizó el estudio con una muestra de 90 estudiantes y a través del llenado de encuestas; llegó a las sucesivas conclusiones, existe una relación entre las variables de estudios demostrados con el coeficiente de correlación Spearman de 0,435 y una significancia de 0,000 por el cual se aprobó la hipótesis de estudio, además las dimensiones que más sobresalieron de la variable satisfacción fueron Reconocimiento de atributos (41% muy de acuerdo y de acuerdo), Sensaciones ante el servicio (40% muy de acuerdo y de acuerdo).

Una vez identificada la problemática y los antecedentes, se logró identificar las variables a estudiar y por ende las teorías relacionadas al tema de investigación comenzando con la calidad de servicio, donde según Creamaschi (2017), nos dice que “la calidad es una táctica de dirección, donde la organización satisface lo que necesita y espera el usuario, utilizando los bienes y talento que contiene: personal, materiales, tecnología, entre otros” (p. 45) , por otro lado Cronin y Taylor (1992), nos informa que “la calidad de servicio es la apreciación que el usuario tiene sobre el cumplimiento del servicio prestado” (p. 14).

Además Pizzo (2013), sostiene que la costumbre desarrollada por una empresa para definir las carencias e ideales de sus usuario y brindarles un servicio adecuado, accesible, flexible, ágil, considerable, conveniente, beneficioso, entre otros, incluso en situaciones inesperadas o ante equívocos, para hacer sentir al cliente comprendido, escuchado y tratado con dedicación, y otorgarle un mayor valor al esperado, aportando por consecuencia aumento de ingresos y reducción de costos para la empresa (Párr. 1).

Parasuraman y Zeithaml (2004), sostienen que “la calidad de servicio está conformada por todos los aspectos que le otorgan valor a un servicio, estos pueden ser evaluados respecto a sus características como tangibilidad, fiabilidad, entre otros” (p. 16).

La importancia de la calidad de servicio según Silva (2018), nos informa que “la calidad de servicio es fundamental para garantizar la rentabilidad y el triunfo de cualquier organización, además asegura la posibilidad y la gloria de la empresa en el mercado competitivo que se encuentra en la actualidad” (párr. 1). Por otro lado (Eduarte, 2000, p. 1) añade que una organización puede ser muy eficiente en sus procesos y en su dirección interna, pero solamente mejorará su efectividad y la calidad de sus productos o servicios, si mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir.

Además León (2015), sostiene que la calidad de servicio es un punto de importancia que genera satisfacción a sus usuarios, empleados y accionistas, y otorga instrumentos prácticos para una dirección integral; en la actualidad es obligatorio cumplir con los estándares de calidad, para entrar en competencia ante un mercado más exigente; para ello se debe mejorar continuamente, la satisfacción, la estandarización y control de los procesos (párr. 3).

Las características para una calidad de servicio educativo, según (Castillo, 2013, párr. 10) nos informa de 6 características, primero es ser accesible, esto quiere decir que docentes y directivos deben interactuar con todos a su alrededor, a la hora de trabajar o en aspectos variados que ayuden reforzar el aprendizaje, segundo disponer de materiales para el alumnado, y que estos se acoplen a las carencias de ellos, para que pueda existir un avance educativo, tercero facilitar el cambio constante y entrar al mundo de la innovación referente a la educación, cuarto dirigir la intervención activa del estudiante, para fomentar el aprendizaje en conjunto y crear un clima agradable en el trabajo, quinto motivar el involucramiento de los padres de familia para que influya en la mejoría de la infraestructura y en el grado educativo y por último generar la simplicidad y la capacitación constante en los docentes para que estén actualizados y mejoren su forma de trabajo.

Los Principios y beneficios de la calidad de servicio, según (Creamaschi, 2017, p.37), nos informa que existen principios fundamentales en la calidad de servicio, esos son el procedimiento que predomina en toda la compañía, lo que el usuario dice que es, la necesidad del personal entusiasta, un modo de administración, la calidad y la innovación son dependientes, es una ética, la necesidad de un refuerzo continuo.

La mejora de la calidad es el camino más favorable y menos intenso en capital para la productividad, la calidad se da con un sistema enlazado con los clientes y los proveedores.

Las estrategias para una adecuada calidad según Pittaluga (2018), nos informa de la existencia de 5 estrategias.

Autenticidad que es “Sacar ventaja de los puntos culturales de la región o país, pues integrar estos aspectos dentro del servicio que ofreces, te otorgará un resultado diferenciador eficaz y que será de ayuda para convertir a tu marca en único” (párr. 6).

Cultura organizacional que es “Implementar los procesos de calidad como parte de la cultura organizacional, dará un impacto notorio, pues dentro de la organización la calidad es esencial para alcanzar la meta de satisfacer y sobrepasar lo que espera el cliente” (párr. 7).

Empatía que nos dice que “la empatía inicia por saber y comprender las carencias del cliente y lo que brinda tu competencia; en tal modo que se analice a fondo estas carencias y las alternativas libres en el mercado, podrás anticiparte y lograr sorprenderlo” (párr. 8).

Automatización “Brindar al cliente la seguridad, comodidad, y rapidez de alcanzar tus servicios de manera eficiente y menos pasos, es importante automatizar los procedimientos que sean indispensables para lograrlo, tanto procesos de compra e internos” (párr.9).

Eficiencia “la cual posee procedimientos claros y establecidos, diseño de servicios y productos de acuerdo a las carencias del cliente, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad” (párr. 10).

Según Parasuraman y Zeithaml (2004) nos afirma que una de las herramientas para medir la calidad de servicio es el modelo SERVQUAL, el cual se compone en las siguientes dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Elementos tangibles, “es interesarse y proteger la imagen de las instalaciones físicas de la empresa, como los equipos e instrumentos; además es cuidar la imagen del personal y brindar atención al diseño, representaciones físicas y forma” (Parasuraman y Zeithaml, 2004, p.17). “Son aquellos que tienen una parte física, es decir, son medibles y cuantificables gracias a la base física, existen diversos tipos de recursos palpables: el inmueble, las instalaciones” (Nicuesa, 2013, párr. 1).

La fiabilidad, es entregar un servicio adecuado desde el inicio; cumpliendo siempre los pactos que se realiza, entregar el servicio en las fechas y lapso pactados, en caso de equivocarse admitir el error y hacer todo lo que sea necesario” (Parasuraman y Zeithaml, 2004, p.17) y además otro autor nos dice que “Efectuar de manera eficaz los juramentos realizados” (Deulofeu, 2012, p. 52). Además Espinoza (2012), nos dice que “la fiabilidad es uno de los aspectos con mayor importancia que se debe efectuar, pues es un aspecto definitivo para un servicio de calidad; la fiabilidad en este caso esta precisamente relacionada, con la correcta realización de los pactos hechos al cliente” (párr 3). Esta dimensión indica que la empresa debe cumplir con lo prometido, además de estar dispuestos a escuchar y resolver los problemas e inconvenientes que se puedan presentar,

por ello los indicadores de esta dimensión son: compromiso, Cumplimiento de Promesas y certificaciones y permisos.

Capacidad de respuesta según Parasuraman y Zeithaml (2004), nos dice que es “brindar un servicio veloz, contestar raudamente las llamadas del cliente; es decir ser flexibles a las carencias de los clientes, enviando la información solicitada” (p. 18) y “lograr entregar pronto un servicio y tener la intención de socorrer al cliente” (Deulofeu, 2012, p. 52). Además (Creamaschi, 2017, pág. 246), añade 3 ejemplos de indicadores, protitud, respondieron con rapidez cuando pedí su apoyo, me asistenciaron raudamente cuando necesite su apoyo, espere un breve tiempo para recibir ayuda después de solicitarla, voluntad para ayudar , el personal esta dispuesto ayudar.

Seguridad es el entendimiento y atención reflejados por el personal y sus capacidades para dar confianza y tranquilidad, los indicadores de esta dimensión son competencia (conocimientos), credibilidad y cortesía.” (Cronin y Taylor, 1992, p. 15). Parasuraman y Zeithaml (2004), nos dice que “es preocuparse por la seguridad de los clientes; en tal sentido que se encuentren confiados con el servicio que brinda la empresa” (p. 19), mientras que otro autor nos informa que son “inexistencia de amenazas, riesgos o dudas” (Deulofeu, 2012, p.52). Esta dimensión se refiere a la seguridad que sienten los clientes con la capacidad de los trabajadores y el servicio que presenta la empresa.

La empatía para Parasuraman y Zeithaml (2004), nos dice que es “la habilidad de comprender las ideas y sentimientos de otros, de colocarse en el lugar de las personas y compartir sus emociones, es decir ser competentes de hacer sentir a la persona comprendida” (p. 11). También “es un método esencial para descubrir los ideales e impacto del público y, por consecuencia, actuar de manera afirmativa y oportuna” (Pérez, 2015, párr. 4). Espinoza (2012), nos dice que “es difundir la disposición de la compañía en la atención del cliente, para ello es importante instalar una dirección de comunicación, pues el feedback es una posición obligatoria para llegar a los clientes” (párr. 7).

Por otro lado la otra variable de estudios identificada es la satisfacción, donde Kothler (2008) la define como “la categoría del estado emocional de un individuo que se obtiene de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”, en específico, su objetivo primordial para cualquier empresa es mantener satisfecho al cliente.

Los conocedores en mercadotecnia ratifican que es más factible y manejable retornar a vender a un cliente habitual que a un nuevo cliente (p 54).

Según Thomson (2015) sostiene al respecto que la satisfacción del cliente es un principio obligatorio para tener un sitio en la "mente" del usuario y por consiguiente, en el mercado meta; por ello, la meta de conservar satisfecho al cliente ha atravesado los límites de la unidad de marketing para convertirse en uno de las más importantes metas de todas las unidades funcionales de las compañías de éxito (parr.1), asimismo Elliot y Shin (2008) aportan que la satisfacción es la evaluación de los diversos resultados y experiencias asociadas con el servicio.

Los beneficios de la Satisfacción según Kothler y Amnstrong (2013) nos dice que, existen diferentes beneficios que toda compañía puede conseguir a alcanzar la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser capaces de ser abreviados en tres beneficios que ofrecen una representación clara sobre el peso de obtener la satisfacción del cliente.

Primer Beneficio, el consumidor complacido, por lo frecuente, retorna a adquirir, por consiguiente, la compañía adquiere como provecho su fidelidad y por consiguiente, la oportunidad de ofrecerle el igual u otras mercancías complementarios en el porvenir” (p. 120)

El segundo Beneficio es donde el usuario complacido transmite a diversos sus experimentos efectivos con mercadería o prestación, luego, la sociedad adquiere como bien una propagación infundada que el consumidor complacido establece a sus amistades, parientes y cercanos” (p. 12).

Tercer Beneficio, el consumidor complacido separa a la competitividad., por consiguiente, la compañía alcanza como merced un impetuoso terreno (colaboración) en la plaza” (p. 115).

Los componentes que constituyen la satisfacción del consumidor, según Thomson (2015) nos dice que existen tres: rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción.

Rendimiento Percibido: “Se relata al descargo que el consumidor considera haber elaborado posteriormente de haber obtenido un provecho. Dicho de distinta manera, es la consecuencia que el consumidor percibe que consiguió en el beneficio que adquirió” (párr. 5), esto se determina a partir del punto de panorama del cliente, se fundamenta en los resultados que el consumidor adquiere con el beneficio justificado en las apreciaciones del consumidor y no tanto de las circunstancias, además aguanta el impacto de las opiniones de otras personas que intervienen en el cliente dependiendo de la circunstancia de ánimo del consumidor y de sus razonamientos, por último dado su complicación, el beneficio visto puede ser decidido luego de una exhaustiva exploración que inicia y finaliza con en el consumidor.

Las expectativas “son las probabilidades que los consumidores desean por alcanzar un objetivo” (párr. 7). Las perspectivas del consumidor se inician por consecuencia de las siguientes circunstancias, propuestas que realiza la propia compañía de llegar a la rentabilidad y resultados que promueve el producto o prestación , habito de adquisiciones previas, juicio de parientes, amigos y guías de dictamen (artistas) y propuestas que da la competencia.

Los Niveles de Satisfacción, posteriormente de ejecutada la obtención de mercadería o prestación, los consumidores prueban uno de éstos tres niveles” (párr. 8), primero la insatisfacción: Se produce cuando el desempeño visto del artículo o prestación no cumple la perspectiva del consumidor, segundo la satisfacción: que se da cuando el artículo cumple con las perspectivas del consumidor y tercero la complacencia que se realiza después de haber visto que el consumidor excede a las perspectivas del comprador.

Las dimensiones de la satisfacción, según Kotler (2008) se compone de las siguientes dimensiones teóricas, reconocimiento de atributos, sensaciones ante el servicio y .sensación de la necesidad.

Reconocimiento de atributos, es la situación terminal, siguiente o inmediata al mismo consumo, establece la prueba que apoya a determinar resoluciones para el porvenir, esto quiere decir, la inclinación del consumidor para tornar o dejar transitoriamente. Los indicadores a su alcance son: grado del precio y servicio, lealtad y el pos servicio (p.80).

Sensaciones ante el servicio, es la etapa de relación, llamada también como la práctica de la adquisición, concibe lo que siente el cliente en el momento en que toma el servicio o producto, es la dimensión que conlleva el contacto entre cliente y marca. Tiene por indicadores a la: confianza, veracidad y seguridad (p.75).

Sensación de la necesidad, la cual concibe cada posibilidad del consumidor, se sostiene en el reconocimiento del consumidor como la fuerza de la demanda ante un servicio o producto determinado. Contiene las expectativas desde su escala de necesidades. Tiene como indicador a las expectativas (p.70).

Por lo tanto, la formulación del problema planteado de la presente investigación fue determinar ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019?

Por otro lado este estudio se demostró en soporte a principales fundamentos, donde el estudio fue conveniente a la gestión de los directivos de la institución, para que puedan mejorar en los aspectos negativos y desarrollar estrategias de mejora en la calidad de servicio brindada a los alumnos.

La relevancia social se dio en la necesidad de estudiar la relación que se da en la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, para beneficio de los directivos en la formulación de estrategias de mejora y a los estudiantes en sus conocimientos previos para la vida universitaria o técnica.

Las implicancias prácticas se dieron de las recomendaciones del área administrativa y técnica, además de que puedan realizarse por los directivos para favorecer a la mejora continua de la institución educativa.

El valor teórico de nuestra investigación fue de ayuda para respaldar a futuras investigaciones que deseen contribuir con la solución de un problema, además se demostró con los resultados que se obtuvieron la relación que existe entre las variables de este estudio.

El beneficio metodológico reside en la contribución que se obtuvo a través de una nueva validación de un instrumento para la recaudación de información apropiada de las variables, el cual fue de ayuda para la institución.

Además se consideraron los siguientes objetivos de estudio. El objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Los objetivos específicos fueron: Analizar el nivel de la calidad de servicio de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019; analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019 y analizar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

De igual manera se planteó la hipótesis de acuerdo al objetivo general, siendo la H_1 existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019 y la H_0 no existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según Cabrero y Richat (2018) afirma que el diseño de investigación “establece el proyecto absoluto del indagador para recibir solución a sus preguntas o corroborar la probabilidad de indagación, además separa las tácticas fundamentales que el investigador obtiene para proporcionar testimonios precisos” (párr. 1).

Raffino (2018), nos dice que “el diseño no experimental es un tipo de investigación que no maneja premeditadamente las variables que busca interpretar, sino que contesta con observar los fenómenos de su interés en su ámbito innato, para luego describirlos y examinarlos” (párr. 2). Este concepto nos respaldó para afirmar que esta investigación tuvo un diseño no experimental, pues se observó tal y como se dieron en el contexto sin manipular las variables y se analizó los datos obtenidos en un determinado momento.

Además fue de corte transversal, pues según Hernández, Fernández y baptista (2014), nos dice que “los datos se obtienen solo en un determinado momento y no será servible a futuras investigaciones, además su objetivo es describir las variables” (p. 154).

Nivel:

“El nivel correlacional se guío en investigar a través de las variables si existe alguna relación y en ciertas ocasiones solo analizarlas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

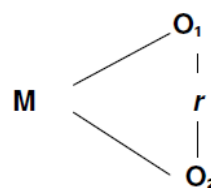
El concepto descrito antes, nos respalda para afirmar que la investigación fue de nivel correlacional, por cuanto no hubo alteración de los resultados y se observó para luego ser analizados y determinar la correlación de las variables.

Esquema del nivel de investigación:

Dónde:

M = Muestra

O_1 = Variable 1



O_2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

Enfoque o tipo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el enfoque cuantitativo utiliza la recaudación de referencias para justificar probabilidades con procedencia en el cálculo matemático y el examen descriptivo, para realizar moldes de conductas y justificar suposiciones” (p. 4).

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se obtuvo referencias numéricas y un análisis estadístico.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Parasuraman y Zeithaml (2004), “la calidad de servicio está constituida por todos los atributos que le otorgan valor a un servicio, estos pueden ser medibles de acuerdo a sus características como tangibilidad, capacidad de respuesta, entre otros” (p.16).	Evaluación de la acción y el efecto de la atención. La variable de calidad de servicio será medida por medio de una encuesta que contengan las 5 dimensiones del método SERVQUAL, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con la técnica de Likert.	Elementos tangibles	*Instalaciones *Infraestructura * Apariencia personal	Ordinal
			Fiabilidad	*Compromiso *Cumplimiento de promesas *Certificaciones y permisos	
			Capacidad de Respuesta	*Voluntad para ayudar * Tiempo	
			Seguridad	*Competencia *Credibilidad *Cortesía	
			Empatía	*Preocupación *Comunicación *Sensibilidad	

Satisfacción	Kotler (2008), “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 54).	Estado de ánimo influenciado por la percepción dada por el servicio. El nivel de satisfacción será medida mediante una encuesta que contenga las tres dimensiones, comunicación-precio, transparencia y expectativas, con una técnica de Likert.	Reconocimientos de atributos	*Grado del precio y servicio *Lealtad del cliente *Comunicación pos-servicio	Ordinal
			Sensaciones ante el servicio	Grado de veracidad *Confianza *Seguridad del servicio	
			Sensación de la necesidad	*Experiencias de la atención brindada	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

“Simboliza el grupo considerable de personas que queremos examinar y en general es inalcanzable, es, en definitiva, un colectivo uniforme que junta unas singularidades definidas” (Pita y Pértega, 2001, párr. 5).

La población de la investigación, se conformó por 53 estudiantes de los dos sexos, del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit de Chimbote, periodo 2019.

Muestra

Ramírez (1997), nos dice que “la muestra censal es en el cual todas las cifras de indagación serán estimadas como muestra” (p.77).

La población con la que se realizó esta investigación es de 53 alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, por lo cual, al ser una población pequeña, este fue la muestra de la investigación.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

Se trabajó con el estudiante del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit.

Exclusión:

No se trabajó con el estudiante del nivel secundario de otra Institución Educativa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica:

La técnica que se ejecutó fue una encuesta, para llegar a medir la variable del estudio, el cual se realizó de forma anónima, para evitar la acumulación de datos alterados.

Instrumento:

Fue un cuestionario con 33 ítems: 22 para la variable calidad de servicio, 11 para la variable satisfacción, con opciones determinadas (Técnica de Likert) y claramente calculadas para su respectiva representación gráfica.

La variable calidad de servicio estuvo constituida por cinco dimensiones: Elementos Tangibles (04 ítems), Fiabilidad (06 ítems), Capacidad de respuesta (04 ítems), Seguridad (03 ítems), Empatía (05 ítems). Esta variable tuvo un total de 22 ítems y 05 valores como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

De la misma modalidad, la variable Satisfacción estuvo constituida por tres dimensiones: Reconocimiento de atributos (04 ítems), Sensaciones ante el servicio (04 ítems), Sensación de la necesidad (03 ítems). Esta variable tuvo un total de 11 ítems y 05 valores como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Validez

Shuttleworth (2008), nos dice que “la validez engloba el pensamiento empírico completo y constituye si las conclusiones logradas consumen todas las condiciones del procedimiento de la investigación científica o no” (parr.11).

En función de ello, las herramientas que se aplicaron en esta indagación fueron validadas por tres (3) competentes de la línea de investigación, los cuales transmitieron su juicio en vínculo con características tales como: composición eficaz, congruencia y aportes.

Confiabilidad

Para Ander (2002), el término confiabilidad se define a "la precisión con que una herramienta mide lo que pretende medir" (p. 44). Es decir es similar a persistencia y predictibilidad, sin embargo para los efectos de esta búsqueda se empleó el vocablo aludido orientado como el valor de uniformidad de los ítems de la herramienta en correspondencia con las características que pretende calcular, a esto, el escritor, establece confiabilidad estable interna a uniformidad.

Para determinar el grado de confiabilidad, fue necesario realizar la fórmula del coeficiente de alfa de Cronbach, el cual si el valor es cercano a 1 se determina una confiabilidad excelente.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

sT^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Para la investigación, el instrumento se aplicó a una muestra piloto de 10 personas de la población objetiva, para cada variable, obteniendo una confiabilidad de 0.92 para el

instrumento de Calidad de servicio y 0.91 para el instrumento de Satisfacción, lo que confirmó que los instrumentos si son confiables.

2.5. Procedimiento

Los datos se recogieron de la muestra seleccionada para el estudio Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019. Esta información fue de ayuda para las variables de estudio consideradas en la presente investigación. Con respecto a las fuentes de datos, estas fueron de tipos primarias porque se recogió la información de forma directa. Se registraron los valores que representan a las variables “Calidad de Servicio y “Satisfacción”; las cuales fueron vinculados a los ítems numéricos de los instrumentos aplicados. Los instrumentos fueron 2 cuestionarios, uno para la variable calidad de servicio y otro para la variable satisfacción, estos cuestionarios fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta de forma individual a cada unidad de estudio seleccionada para la muestra.

Finalmente, las respuestas obtenidas en las encuestas se transfirieron a una base de datos y se analizó mediante el programa estadístico IBM SPSS 26.0 y la aplicación Microsoft Office llamado Excel.

2.6. Métodos de análisis de datos

Al recopilar la información requerida a través de los estudiantes, se continuó a realizar una base de datos digital para luego representarlo en un conjunto de datos mediante el cálculo descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo.

Los datos fueron mostrados en tablas de frecuencias y porcentajes usando como figura a través de barras y para el análisis de las correcciones se utilizó el coeficiente Rho Spearman por la naturaleza de las variables.

2.7. Aspectos éticos

Originalidad de la información

El informe académico contuvo información de calidad y debidamente citada según las normas APA, acatando lo recomendado por nuestro asesor metodólogo, por lo cual se validó la información a través del software Turnitin detallando la veracidad de lo expuesto en nuestro trabajo.

Confidencialidad

Se reservó la información proporcionada netamente para el ámbito académico y no se divulgaron datos relevantes que pusieran en peligro la imagen o reputación de la Institución Educativa Privada Bereshit.

Anonimato

Se aplicaron los cuestionarios correspondientes y se mantuvo en resguardo la identidad de cada estudiante y su criterio, garantizando su compromiso con la originalidad de la información, además la participación fue de entera disposición y no afectó la integridad de cada persona.

III. Resultados

Objetivo General: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Tabla 1:

Correlación Rho Spearman entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Rho de Spearman		Calidad de Servicio	Satisfacción
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	53	53
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,780**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

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

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Elaboración: Propia

Interpretación:

- Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0.000 < 0.05$), por lo tanto podemos afirmar que la calidad de servicio tiene efecto altamente significativo en la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Privada Bereshit. Asimismo el coeficiente Rho de 0.780 indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de la calidad de servicio de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Tabla 2:

Nivel de la Calidad de Servicio de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Nivel	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy alto	12	23%
Alto	12	21%
Medio	10	23%
Bajo	8	15%
Muy bajo	11	19%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Elaboración: Propia

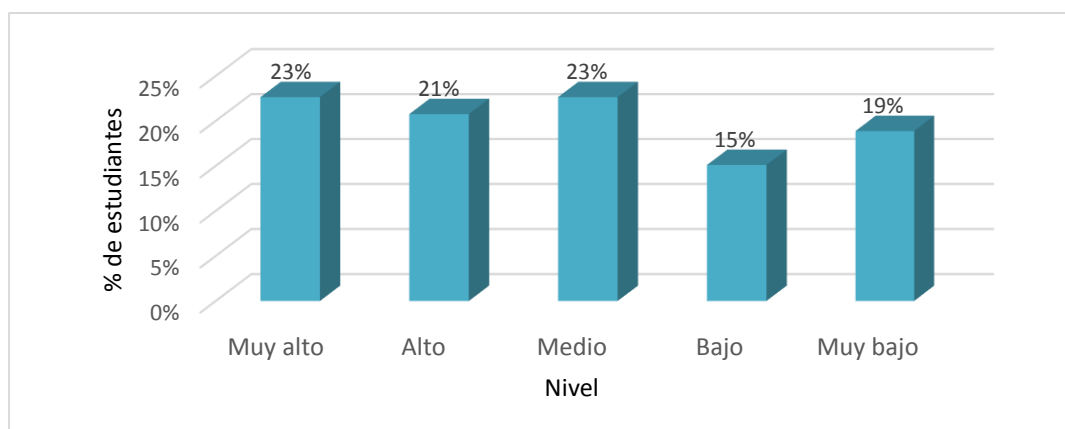


Figura 1. Nivel de la Calidad de Servicio de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

- La figura 1 muestra que el 44% de los estudiantes manifestaron que la calidad de servicio de la Institución Educativa Bereshit se encontró en un nivel muy alto y alto, en contraste con un 34% de los estudiantes que indicaron que se encontró en un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 3:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Elementos tangibles

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	14	26%
Alto	9	17%
Medio	10	19%
Bajo	12	23%
Muy bajo	8	15%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

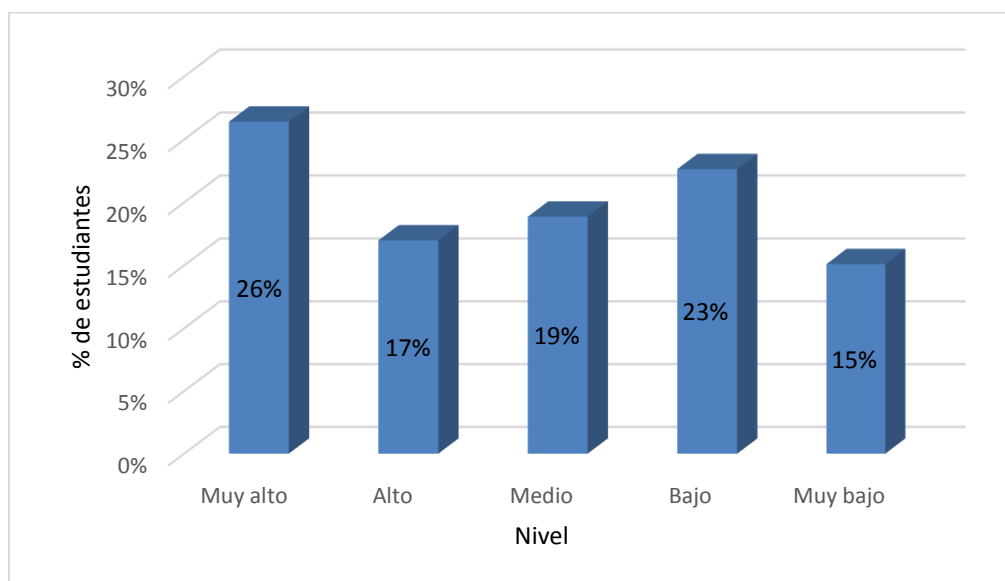


Figura 2. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Elementos Tangibles

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

- La figura 2 muestra que el 43% de los estudiantes encuestados manifestaron que los elementos tangibles que posee la Institución Educativa Bereshit se encontró un nivel muy alto y alto, en contraste con un 38% de los estudiantes que indicó encontrarse en un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 4:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Elementos Tangibles

	Instalaciones		Infraestructura		Apariencia personal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de acuerdo	16	30%	11	21%	13	25%
De acuerdo	12	23%	26	49%	25	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	13%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	11	21%	14	26%	11	21%
Totalmente en desacuerdo	7	13%	2	4%	4	8%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

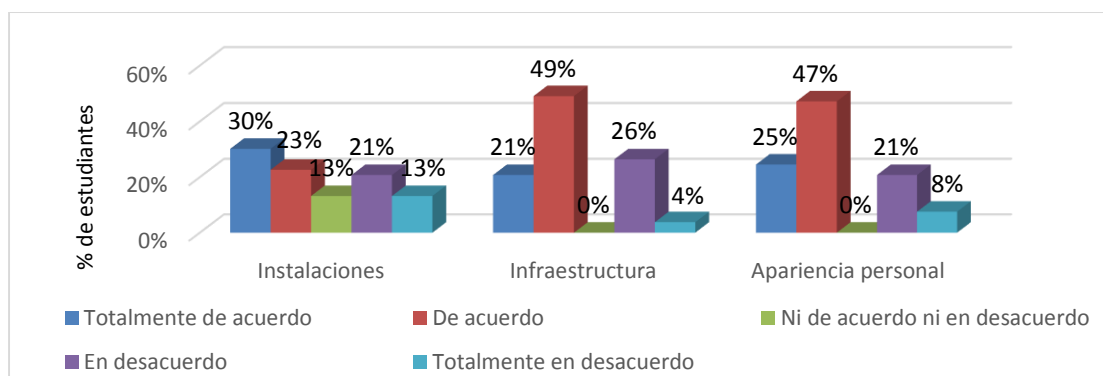


Figura 3. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Elementos Tangibles

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

- La figura 3 muestra que el 53% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador instalaciones, en contraste con el 34% que manifestó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 70% de los estudiantes indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador infraestructura, en contraste el 30% de los estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 72% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador apariencia personal, mientras que el 29% de los estudiantes indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 5:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Fiabilidad

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	15	28%
Alto	13	25%
Medio	6	11%
Bajo	9	17%
Muy bajo	10	19%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

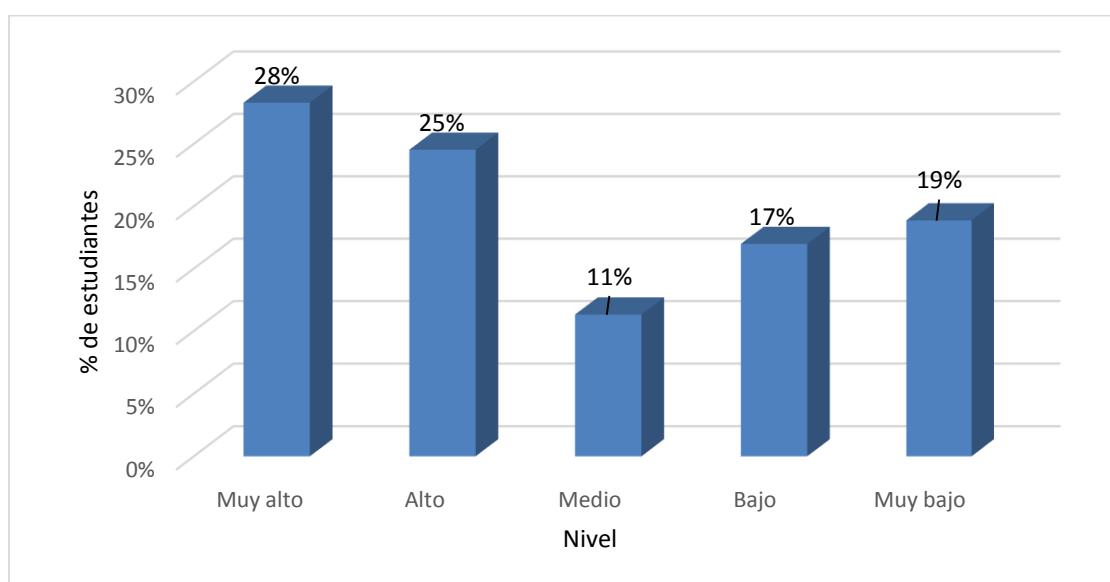


Figura 4. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Fiabilidad

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

- La figura 4 muestra que el 53% de los estudiantes encuestados manifestaron que la dimensión fiabilidad tiene un nivel muy alto y alto, lo cual afirma que la Institución Educativa cumple la determinada función de ser fiable con todos sus estudiantes, en contraste con un 36% de los estudiantes que indicaron un nivel bajo y muy bajo en la dimensión fiabilidad.

Tabla 6:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad

	Compromiso		Cumplimiento de promesas		Certificaciones y permisos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de acuerdo	38	72%	15	28%	15	28%
De acuerdo	0	0%	16	30%	20	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	9	17%	0	0%
En desacuerdo	7	13%	2	4%	8	15%
Totalmente en desacuerdo	8	15%	11	21%	10	19%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

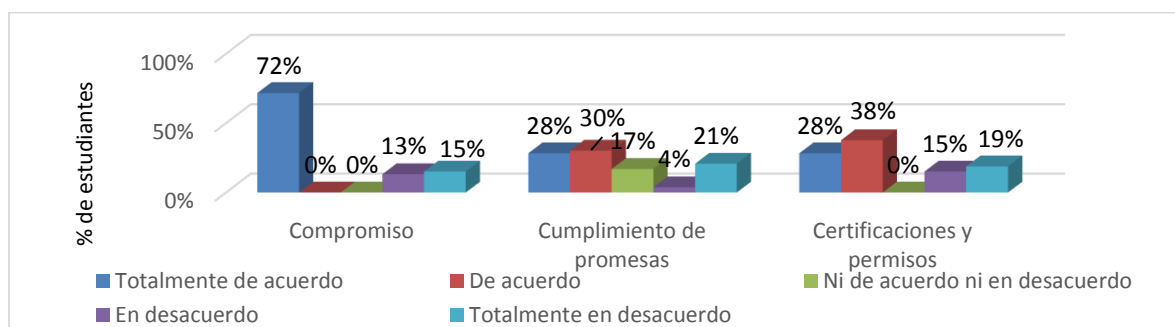


Figura 5. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

- La figura 5 muestra que el 72% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador compromiso de la dimensión fiabilidad, a diferencia del 28% que manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 58% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador cumplimiento de promesas, en contraste con un 24% manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 66% indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador certificaciones y permisos, mientras que el 34% de los estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Tabla 7:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Capacidad de respuesta

Nivel	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy alto	12	23%
Alto	20	38%
Medio	0	0%
Bajo	10	19%
Muy bajo	11	21%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

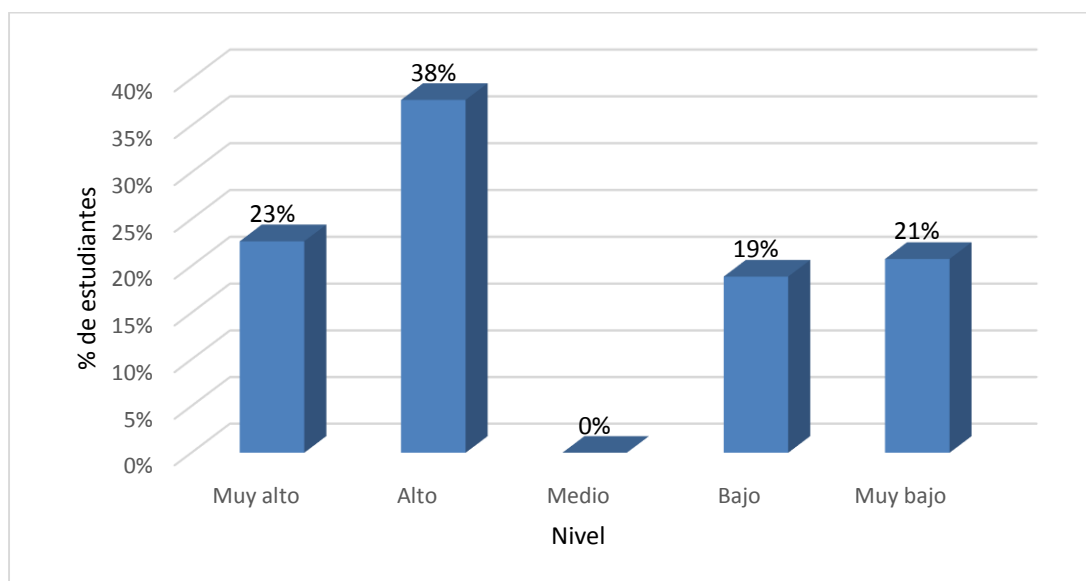


Figura 6. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

- La figura 6 muestra que el 61% de los estudiantes encuestados indicaron un nivel muy alto y alto respecto a la dimensión capacidad de respuesta, en contraste al 40% de los estudiantes encuestados indicaron un nivel muy bajo y bajo, por lo cual la Institución Educativa es ágil y precisa con el servicio brindado.

Tabla 8:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta

	Voluntad de ayudar		Tiempo	
	N°	%	N°	%
Totalmente de acuerdo	13	25%	31	58%
De acuerdo	25	47%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	9	17%
En desacuerdo	7	13%	6	11%
Totalmente en desacuerdo	8	15%	7	13%
TOTAL	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

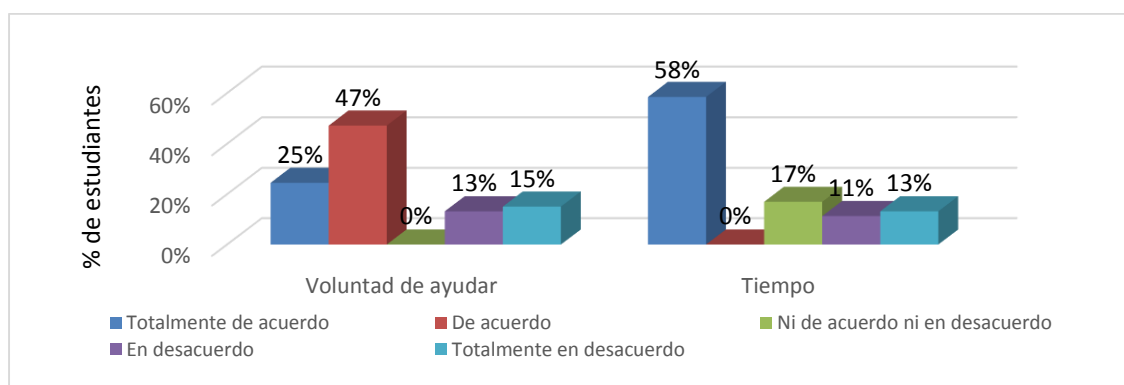


Figura 7. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

- La figura 7 muestra que el 72% de los estudiantes encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador voluntad de ayudar, mientras que el 28% de los estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 58% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador tiempo, mientras que el 24% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, por lo mencionado la Institución Educativa resuelve los inconvenientes a tiempo.

Tabla 9:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Seguridad referente a las percepciones

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	17	32%
Alto	14	26%
Medio	12	23%
Bajo	0	0%
Muy bajo	10	19%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

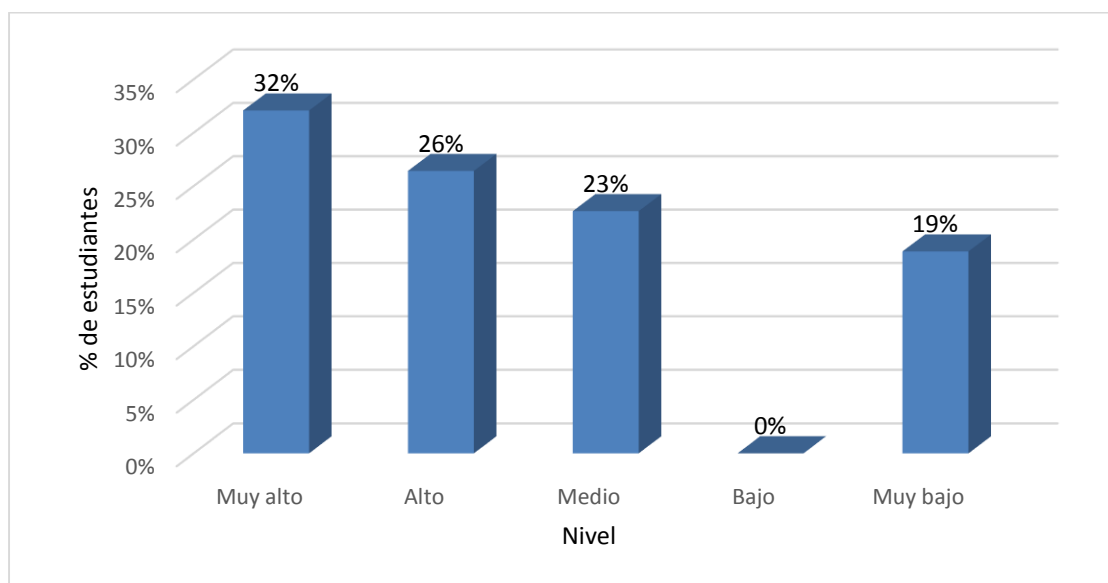


Figura 8. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

- La figura 8 muestra que el 58% de los estudiantes indicaron un nivel muy alto y alto respecto a la dimensión seguridad, en contraste con un 19% de los estudiantes manifestaron un nivel muy bajo y bajo, por lo cual la Institución Educativa brinda la sensación de total confianza a los estudiantes que reciben el servicio educativo.

Tabla 10:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Seguridad

	Competencia		Credibilidad		Cortesía	
	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente de acuerdo	35	66%	12	23%	11	21%
De acuerdo	0	0%	29	55%	33	62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	13	25%	10	19%	0	0%
Totalmente en desacuerdo	5	9%	2	4%	9	17%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

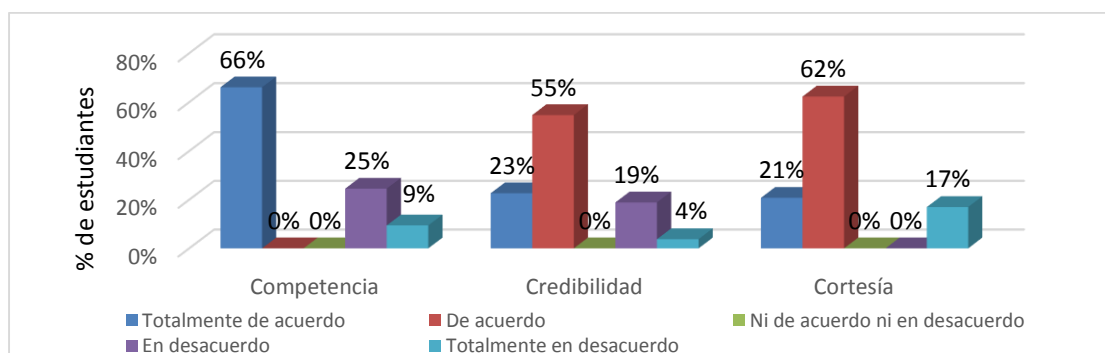


Figura 9. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Seguridad

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

- La figura 9 muestra que el 66% de los estudiantes indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador competencia, por lo cual la Institución Educativa es competente en sus funciones, en contraste con un 34% de los estudiantes indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 88% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador credibilidad, a diferencia del 23% que indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 83% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador cortesía, a diferencia del 17% que indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con el indicador cortesía.

Tabla 11:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Empatía

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy alto	18	34%
Alto	11	21%
Medio	7	13%
Bajo	8	15%
Muy bajo	9	17%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

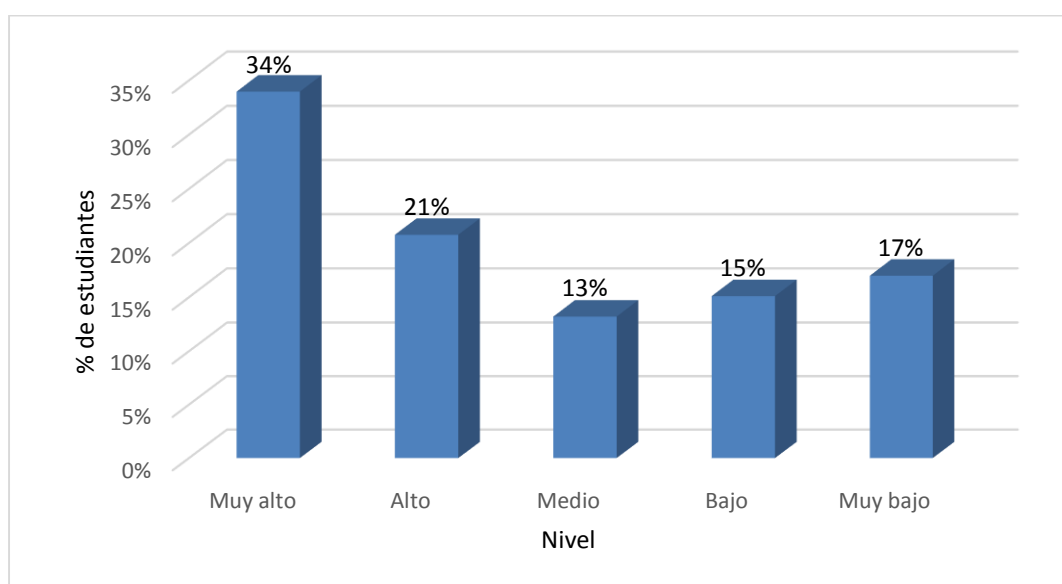


Figura 10. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Empatía

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

- La figura 10 muestra que el 55% de los estudiantes encuestados indicaron un nivel muy alto y alto respecto a la dimensión Empatía, por lo cual la Institución Educativa tiene la capacidad de percibir, comprender y compartir con los estudiantes, en contraste con un 32% que indicó un nivel muy bajo y bajo.

Tabla 12:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores dimensión Empatía

	Preocupación		Comunicación		Sensibilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente de acuerdo	17	32%	12	23%	11	21%
De acuerdo	22	42%	20	38%	27	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	6	11%	13	25%	9	17%
Totalmente en desacuerdo	8	15%	8	15%	6	11%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

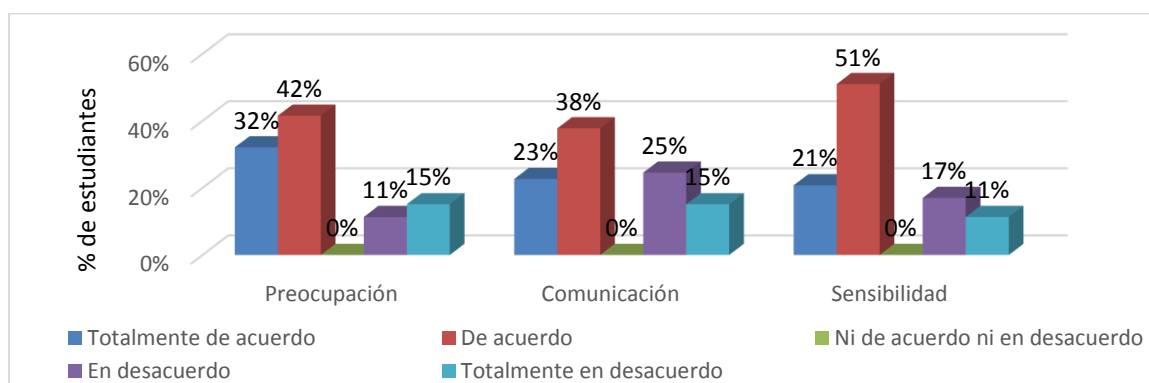


Figura 11. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores dimensión Empatía

Fuente: Tabla 12

Interpretaciones:

- El 74% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador preocupación, en contraste con un 26% que indicó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 61% de los estudiantes indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador comunicación, lo cual indica que el proceso de Interrelación con los estudiantes es óptima, a diferencia del 40% de los estudiantes que manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 72% de los estudiantes manifestaron que estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador sensibilidad, al contrario del 28% de los estudiantes que indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Tabla 13:

Nivel de la Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy satisfecho	11	21%
Satisfecho	14	26%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	21%
Insatisfecho	9	17%
Muy insatisfecho	8	15%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

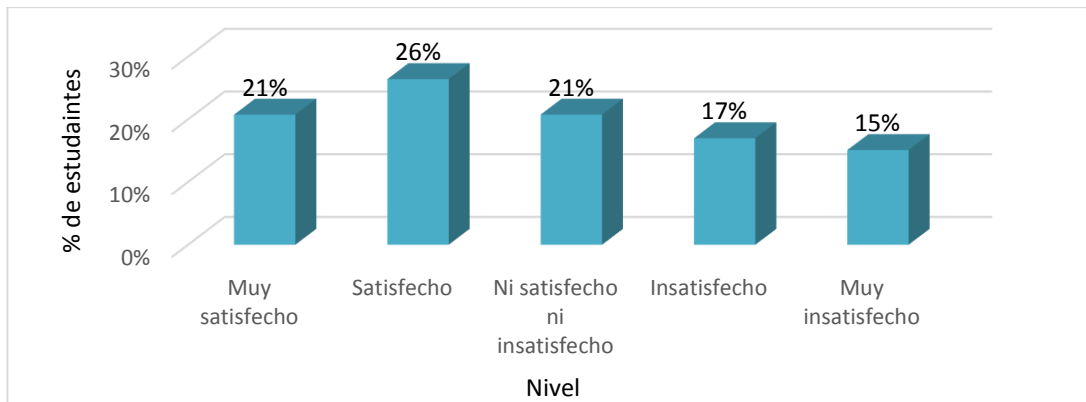


Figura 12. Nivel de la Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

- La figura 12 muestra que el 47% de los estudiantes encuestados manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos respecto al nivel de satisfacción de la Institución Educativa, en contraste con un 32% que indicó encontrarse insatisfechos y muy insatisfechos.

Tabla 14:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Reconocimiento de atributos

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy satisfecho	13	25%
Satisfecho	13	25%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	17%
Insatisfecho	8	15%
Muy insatisfecho	10	19%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

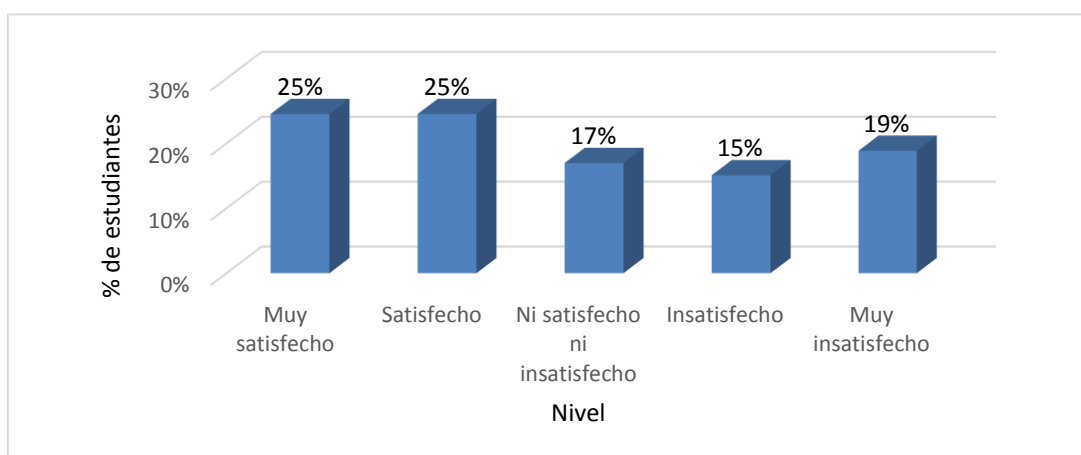


Figura 13. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Reconocimiento de atributos

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

- La figura 13 muestra que el 50% de los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos respecto a la dimensión reconocimiento de atributos, en contraste con un 34% de los estudiantes que mostró estar insatisfecho y muy insatisfecho.

Tabla 15:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Reconocimiento de atributos

	Grado del precio y servicio		Lealtad del cliente		Comunicación pos- servicio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de acuerdo	11	21%	12	23%	35	66%
De acuerdo	16	30%	24	45%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	13%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	10	19%	9	17%	10	19%
Totalmente en desacuerdo	9	17%	8	15%	8	15%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

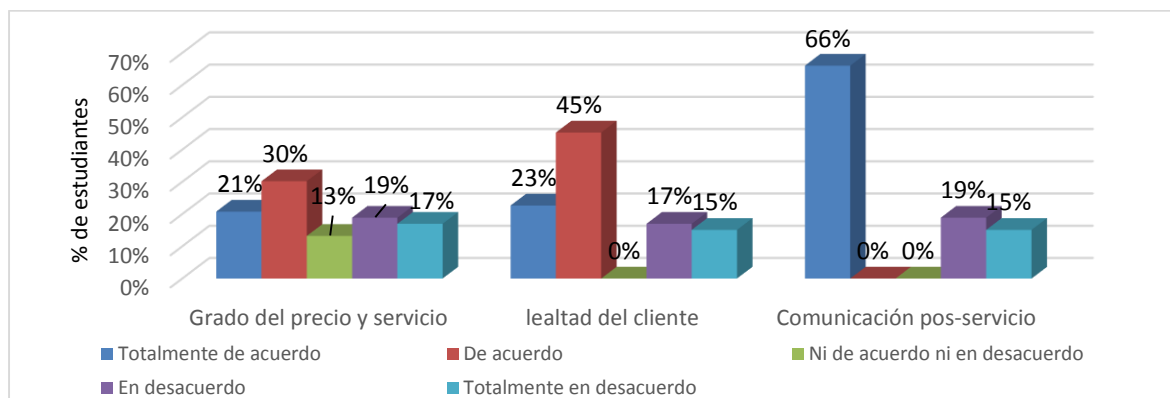


Figura 14. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Reconocimiento de atributos

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

- La figura 14 muestra que el 51% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el grado de precio y servicio, mientras que el 36% indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 68% de los estudiantes indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la lealtad del cliente, en contraste con un 32% que indicó encontrarse totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.
- El 66% de los estudiantes indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador comunicación pos- servicio, en contraste con un 34% que indicó encontrarse totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 16:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Sensaciones ante el servicio

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy satisfecho	20	38%
Satisfecho	12	23%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	11	21%
Muy insatisfecho	10	18%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

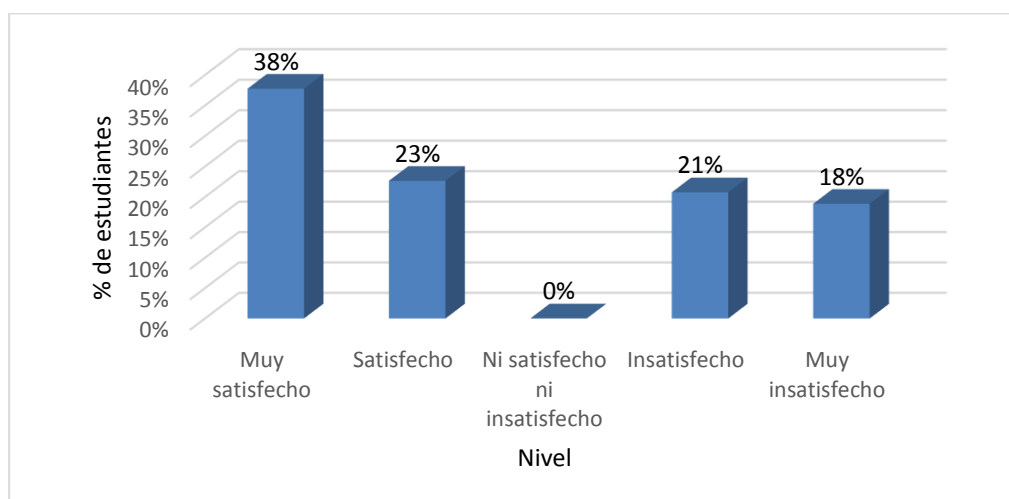


Figura 15. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Sensaciones ante el servicio

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

- La figura 15 muestra que el 61% de los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con la dimensión sensaciones ante el servicio, ya que los estudiantes de la Institución Educativa reflejan emociones ante su experiencia, en contraste con un 39% que indicó encontrarse insatisfechos y muy insatisfechos.

Tabla 17:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Sensaciones ante el servicio

	Grado de veracidad		Confianza		Seguridad del servicio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente de acuerdo	13	25%	14	26%	14	26%
De acuerdo	24	45%	27	51%	16	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	3	6%
En desacuerdo	8	15%	6	11%	9	17%
Totalmente en desacuerdo	8	15%	6	11%	11	21%
TOTAL	53	100%	53	100%	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

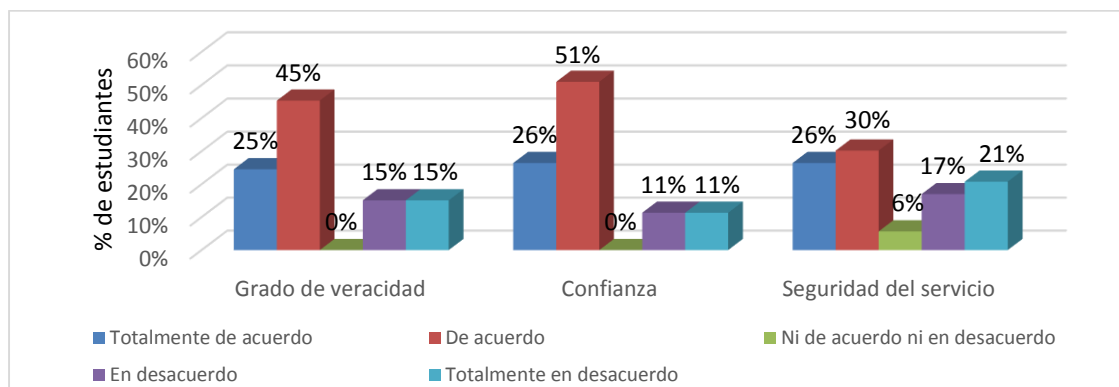


Figura 16. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre los indicadores de la dimensión Sensaciones ante el servicio

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

- La figura 16 muestra que el 70% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al grado de veracidad, en contraste con un 30% que indicó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.
- El 77% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto al indicador confianza, en contraste con un 22% que indicó encontrarse en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.
- El 56% de los estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el indicador seguridad del servicio, en contraste con un 38% que indicó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 18:

Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Sensación de la necesidad

Nivel	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy satisfecho	14	26%
Satisfecho	16	30%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	6%
Insatisfecho	9	17%
Muy insatisfecho	11	21%
TOTAL	53	100%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Elaboración: Propia

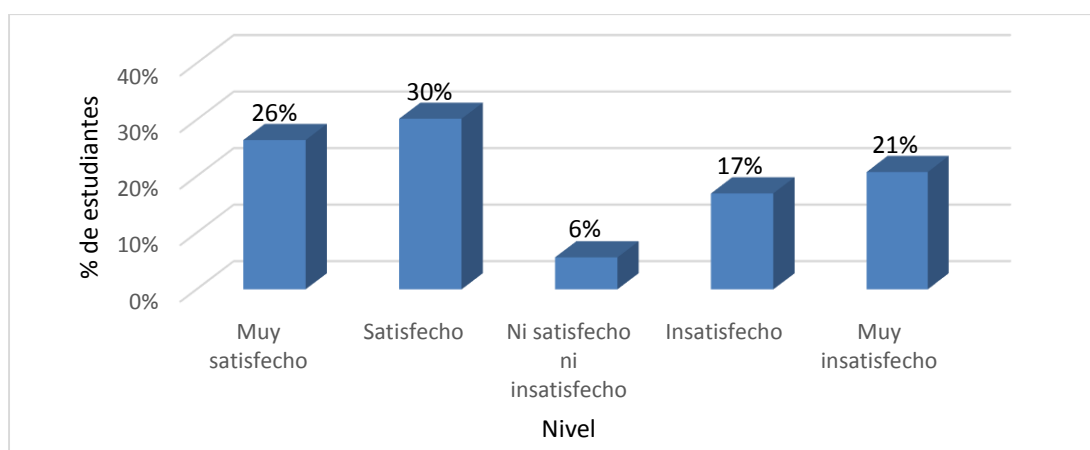


Figura 17. Opinión de los estudiantes del nivel secundario sobre la dimensión Sensación de la necesidad

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

- La figura 17 muestra que el 56% de los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos respecto a la dimensión sensación ante la necesidad, ya que la Institución Educativa brinda un servicio apto para satisfacer las necesidades, en contraste con un 38% que indicó estar insatisfechos y muy insatisfechos.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Tabla 19:

Tabla cruzada de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

		Nivel de Satisfacción					Total	
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Nivel de Calidad de servicio	Muy bajo	Recuento	8	2	0	0	0	10
		% del total	15,1%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,9%
	Bajo	Recuento	0	5	3	0	0	8
		% del total	0,0%	9,4%	5,7%	0,0%	0,0%	15,1%
	Medio	Recuento	0	1	4	6	1	12
		% del total	0,0%	1,9%	7,5%	11,3%	1,9%	22,6%
	Alto	Recuento	0	0	3	4	4	11
		% del total	0,0%	0,0%	5,7%	7,5%	7,5%	20,8%
	Muy alto	Recuento	0	1	1	4	6	12
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%	7,5%	11,3%	22,6%
	Total	Recuento	8	9	11	14	11	53
		% del total	15,1%	17,0%	20,8%	26,4%	20,8%	100,0%

Fuente: Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

Elaboración: propia

Tabla cruzada de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

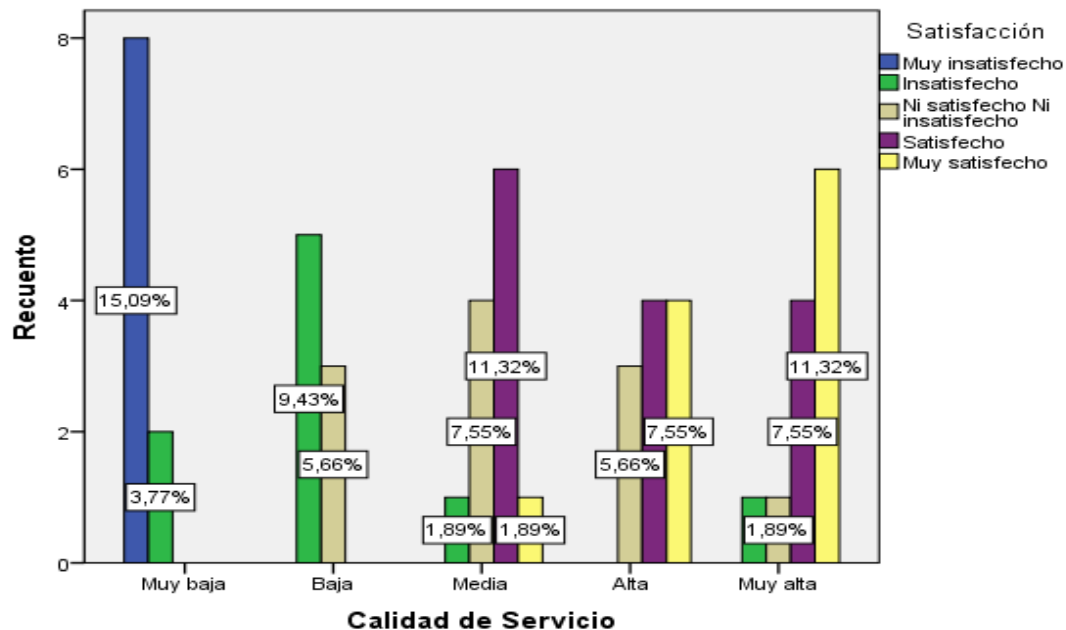


Figura 18. Tabla cruzada de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

En la tabla 19 se observa que el 11.3% de los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos, siendo así mismo la misma cantidad consideraron un nivel muy alto la calidad de servicio que se brinda. Por otro lado, el 7.5% de los estudiantes se encontraron satisfechos, evidenciándose que la misma cantidad, indicaron a la calidad de servicio con un nivel alto, además el 15.1% de los estudiantes manifestaron estar muy insatisfecho y consideraron un nivel muy bajo la calidad de servicio.

Por lo tanto, el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019, si explica el nivel de satisfacción que los estudiantes tiene al usar el servicio educativo, pues existen datos similares o con diferencias no muy lejanas entre los niveles de calidad de servicio para cada categoría del nivel de satisfacción.

IV. Discusión

Cerna (2017), en su tesis concluyó, mediante la aplicación del coeficiente de Spearman y la prueba de significancia ($Rho\ Spearman = 0,895$ y $p < 0.00$) entre las variables de estudios que existe una relación positiva muy fuerte, además señaló que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción. Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 1 de la presente investigación, donde se muestra que el resultado de $rho\ Spearman = 0,780$, con un significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que significa que hay una correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción, por lo cual si la Institución Educativa Privada Bereshit realiza alguna modificación en la calidad de servicio se verá reflejado positivamente en la satisfacción de los estudiantes.

Coveñas (2016), en su tesis concluyó que en la variable satisfacción el 53% de los estudiantes encuestados se mostró ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio brindado por el PROEDNUP-Sullana, pues los estudiantes manifestaron que existen aspectos por mejorar. Lo hallado por Coveñas, difiere con el estudio, pues en la Tabla 13, donde solo el 21% de los estudiantes encuestados manifestaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con la variable satisfacción, siendo esto menos de la mitad del porcentaje indicado en el estudio de Coveñas, además cabe resaltar que el 47% de los estudiantes encuestados indicó estar muy satisfecho y satisfecho con la Institución Educativa Privada Bereshit, lo cual demostró que la Institución Privada Bereshit está por un buen camino, pero sin embargo hay aspectos por mejorar, pues aún no se llegó ni a la mitad del porcentaje de personas satisfechas.

Salazar y Cabrera (2016), en su artículo científico concluyeron que el 52,5% de los estudiantes encuestados percibieron una buena calidad de servicio, mientras que por el lado de la dimensión capacidad de respuesta el 33,6% de los estudiantes encuestados lo consideraron indiferente es decir en un nivel regular. Lo hallado por Salazar y Cabrera, difiere con el presente estudio, pues en la Tabla 2, donde el 44% de los estudiantes encuestados percibió un nivel muy alto y alto en la variable calidad de servicio, a pesar de que no se llegó a la mitad del 100% de los encuestados, la diferencia es poca, por lo cual es necesario que la institución siga avanzando y haciendo frente a los aspectos negativos que presentó; mientras que por el lado de la

dimensión capacidad de respuesta, Tabla 7, el 23% de los estudiantes encuestados indicó un nivel muy alto y el 38% alto, siendo esta la dimensión con un nivel más alto de la variable calidad de servicio, estos resultados favorece a la institución siendo una característica fundamental en la calidad de servicio, pues detalla que los estudiantes percibieron que la Institución Privada Bereshit si está cumpliendo aspectos que influyen en la dimensión capacidad de respuestas las cuales son la capacidad que tiene el personal para ayudar en las diferentes situaciones que se presenten, asimismo como aclarar sus dudas y resolver los problemas de una manera rápida y acertada.

Cieza, et al. (2018), en su artículo científico concluyeron que en la variable calidad de servicio, la dimensión con el mínimo nivel mas bajo fue capacidad de respuesta, donde solo el 9,04% de los estudiantes encuestados consideró un nivel alto, esto se presentó a causa de que no recibían una atención rápida por más que el encargado esté dispuesto a ayudarlo. Lo hallado por Cieza, Castillo y Garay difiere con el estudio, pues la tabla 7 muestra que el 23% de los estudiantes consideró un nivel muy alto a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio y el 38% de los estudiantes un nivel alto, por lo tanto se puede afirmar que la Institución Educativa Privada Bereshit se encontró en una mejor condición, pues los estudiantes percibieron que la Institución cumple con los parámetros básicos, donde involucró la capacidad de ayuda del personal y la forma de resolver los inconvenientes.

Arrunátegui (2018), en su tesis concluye que en la variable satisfacción la dimensión que alcanzó un mayor nivel fue Sensaciones ante el servicio donde el 40% de los estudiantes encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo. Esta información corrobora con nuestro estudio, pues en el caso de la Institución Educativa Privada Bereshit, en la variable satisfacción, la dimensión que alcanzó un mayor nivel fue Sensaciones ante el servicio, de igual forma que en el estudio de Arrunátegui; la tabla 16 muestra que el 61% de los estudiantes encuestados se mostró muy satisfecho y satisfecho, por el motivo que la institución educativa está cumpliendo parámetros básicos logrando cumplir con lo esperado por los estudiantes y generando un adecuado nivel de satisfacción en la dimensión sensaciones ante el

servicio, el cual abarca los indicadores grado de veracidad, confianza y seguridad del servicio.

Fernández (2017), en su tesis concluyó que, las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles de la variable calidad de servicio tuvieron un nivel regular, donde el 62,4% y 64,2% de los estudiantes encuestados respectivamente los consideraron regular, por lo cual afirma que es necesario mejorar ciertos aspectos que conduzcan a mejor la percepción del estudiante. Esta información contrasta al estudio, pues en el caso de la I.E.P. Bereshit, la Tabla 3, según lo manifestado solo el 19% de los estudiantes encuestados consideró un nivel medio a la dimensión elementos tangibles, mientras que el 43% de los estudiantes encuestados consideró un nivel muy alto y alto, lo cual influye positivamente en la institución, sin embargo al no tener a favor la mitad de encuestados, es necesario mejorar en ciertos aspectos aun deficientes de esta dimensión; por otro lado la tabla 5, el 11% de los estudiantes encuestados consideró un nivel medio a la dimensión fiabilidad, el 53% consideró un nivel muy alto y alto, lo cual es favorable para la institución, pues los estudiantes percibieron que existe un compromiso, respeto hacia las promesas dichas y que se cuenta con los requisitos básicos para su funcionamiento.

V. Conclusiones

1. Se determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución educativa Bereshit, Chimbote 2019, en el cual se consiguió un nivel de significancia del 0.00 mediante la aplicación del método estadístico Rho de Spearman lo que conllevó a aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula. Asimismo se obtuvo un coeficiente de 0.780 el cual indicó que existe una relación positiva muy fuerte entre la variable calidad de servicio y satisfacción. (Tabla 1).
2. Se analizó, el nivel de la calidad de servicio de la Institución Educativa Bereshit, Chimbote 2019, concluyendo que el 44% de los estudiantes manifestaron un nivel muy alto y alto respecto a la variable calidad de servicio, en contraste el 34% de los estudiantes que indicaron un nivel bajo y muy bajo, resultado que reforzó con la dimensión capacidad de respuesta, el cual nos mostró que el 61% de los estudiantes indicaron un nivel muy alto y alto respecto a la dimensión capacidad de respuesta, en contraste el 40% de los estudiantes indicaron un nivel muy bajo y bajo, por lo cual se puede considerar que la Institución Educativa brinda la sensación de confianza a los estudiantes que reciben el servicio educativo, sin embargo hay aspectos por mejorar para incrementar el nivel de la calidad. (Tabla 2, 7).
3. Se analizó, el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit Chimbote 2019, concluyendo que el 47% de los estudiantes encuestados manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con la variable satisfacción, mientras que el 32% de los estudiantes manifestaron estar insatisfechos y muy insatisfechos, lo mencionado se reforzó con la dimensión sensaciones ante el servicio, pues el 61% de los estudiantes manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con la dimensión, ya que los estudiantes reflejan emociones ante su experiencia, en contraste al 40% de los estudiantes que indicaron encontrarse insatisfechos y muy insatisfechos. (Tabla 13, 16).
4. Se analizó, la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit,

Chimbote 2019 concluyendo que el 11.3% de los estudiantes están muy satisfechos, siendo así, la misma cantidad de estudiantes consideró un nivel muy alto a la calidad de servicio que se brinda. Por otro lado, el 7.5% de los estudiantes se encontraron satisfechos, evidenciándose que la misma cantidad, consideraron un nivel alto a la calidad de servicio, además el 15.1% de los estudiantes manifestaron estar muy insatisfecho y consideran un nivel muy bajo a la calidad de servicio. (Tabla 19).

VI. Recomendaciones

- Se sugiere al director de la Institución Educativa Privada Bereshit, realizar una evaluación minuciosa de la calidad de servicio, respaldada en los resultados de esta investigación, para posteriormente ejecutar acciones correctivas sobre los procesos que presenten alguna deficiencia; pues los datos mostrados afirman que existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y satisfacción, al aumentar el nivel de la calidad de servicio, se mejorará también la satisfacción de los estudiantes.
- Se aconseja al director de la Institución Educativa Privada Bereshit, realizar una mejora en los elementos tangibles de la institución, para generar un ambiente más tranquilo, seguro y confortable donde el estudiante puede sentirse a gusto para el desarrollo de sus actividades; además de contar con equipos actualizados y mantener un ambiente limpio en la dirección, aulas y laboratorios, pues los datos mostrados revelan que estos son los aspectos que no están permitiendo obtener un mayor nivel de calidad de servicio.
- Se recomienda al director de la Institución Educativa Privada Bereshit, considerar en el plan de trabajo anual, capacitaciones al personal y actividades que permitan hacer entender la importancia de tener estudiantes muy satisfechos, enfocándose en cumplir con lo que se dice, responder con prontitud los acontecimientos que se presenten, ser amables y cortés, brindar un servicio educativo de calidad, con docentes comprometido en el tema pedagógico.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 13, núm. 2, 2014, pp. 5-26. Fundación Dialnet, México. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5124134>
- Ander, E. (2002). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Argentina: Editorial Lumen
- Andina. (2018). Colegios con pensiones más caras no siempre brindan servicio de calidad. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-colegios-pensiones-mas-caras-no-siempre-brindan-servicio-calidad-735658.aspx>
- Arrunátegui, C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia preuniversitaria Andreas Vesaluis, Nuevo Chimbote, 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19018/arrunategui_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrero, J. y Richat, M. (2018). Diseño de la investigación. Recuperado de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Castillo, A. (2013). La importancia de proporcionar calidad educativa a los estudiantes (México). México. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos99/importancia-proporcionar-calidad-educativa-estudiantes/importancia-proporcionar-calidad-educativa-estudiantes.shtml>
- Cerna, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [repositorio.ucv.edu.pe › handle › UCV](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV)
- Cieza, J., Castillo, A. y Garay, F. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. *Revista SciELO*, vol. 29, núm. 1, enero, 2018. Universidad

Peruana Cayetano, Perú. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2018000100005

Coveñas, J. (2017). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-Sullana. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de [repositorio.unp.edu.pe › handle › UNP](http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP)

Creamaschi, E. (2017). *Calidad de servicio y atención al cliente*. Argentina: EDICON.

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A reexamination and Extension" *Journal of Marketing*. vol. 56, núm. 3, julio, pp. 55-68.

Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Madrid: Pirámide.

Echevarri, M. (2018). La Universidad, primera de España según el ranking de satisfacción de estudiantes de Universum Global. *Universidad de Navarra*. Recuperado de <https://www.unav.edu/web/vida-universitaria/detalle-noticia-pestana/2018/10/03/la-universidad-primera-de-esp%C3%B1a-seg%C3%BAn-el-ranking-de-satisfacci%C3%B3n-de-estudiantes-de-universum-global?articleId=19384881>

Eduarte, A. (2000). Calidad en el servicio al cliente. *Revista SciELO*, vol. 7, núm. 1, pp. 10-25. Ciencias administrativas y financieras, Costa rica. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006

Elliott, K y Shin, D. (2008). Student satisfaction: An alternative approach to assesing this important concept. *Journal of marketing for Hogher Education*, vol 24, núm. 2, pp. 197-209. United States

Espinoza, R. (2012). 5 condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Recuperado de <https://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html>

Fernández, E. (2017). *Percepción de calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado", del Rimac*,

Lima-2015 (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8964>

Galabo, N. (2019). Service Quality and Student Satisfaction. *International Journal of scientific and technology research*, vol. 8, núm. 6, pp. 114-126, june, 2019. Mintal Comprehensive High School, Philipinas, Recuperado de https://www.academia.edu/39664535/Canteen_Service_Quality_And_Student_Satisfaction

González, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14259/Gonz%C3%A1lez_RD_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, R., Fernanadez, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Inquilla, J., Calcina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Perú 2017. *Revista ScieELO*, vol. 8, núm. 1, enero-junio, 2017. Universidad Nacional del Altiplano, Perú, Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001

Kotler, P. (2008). *Marketing Management* (8va ed): Prentice Hall

Kotler, P. y Amstrong, G. (2013). *Principles of Marketing*. (6ta ed.): Prentice Hall

Kundi, G. y Khan, M. (2014). Impact of service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions. *Industrial Engineering Letters Magazine*, vol. 4, núm. 3, january-june, 2014. DIKhan University, Pakistan, Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org>

León, B. (2015). La importancia de la calidad en las empresas. *Emprendices*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>

- Ministerio de Educación. (2016). Ancash: ¿Cómo vamos en educación? Recuperado de http://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=73611e52-9c28-411f-8d16-bd883ff39004&groupId=10156
- Nicuesa, M. (2013). Recursos tangibles e intangibles de la empresa. Recuperado de <https://empresariados.com/recursos-tangibles-e-intangibles-en-la-empres/>
- Parasuraman, A. y Zeithaml, V (2004). *Service Quality: Marketing Science Institute Relevant Knowledge Series*. United States: Marketing Science Institute.
- Pérez, W. (2015). Empatía y calidad en la atención al cliente. Recuperado de <http://www.generacion.com/magazine/1715/empatia-calidad-atencion-al-cliente>
- Pita, S. y Pértega, S. (2001). Estadística descriptiva de los datos.. Recuperado de <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>
- Pittaluga, A. (2018). 5 estrategias pra convertir la calidad de servicio en el estilo de vida de tu hotel o negocio. Recuperado de <http://anapittaluga.com/5-estrategias-para-convertir-la-calidad-de-servicio-en-el-estilo-de-vida-de-tu-hotel-o-negocio/>
- Pizzo, M. (2013). Concepto de calidad en el servicio. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/indice-de-articulos-a-partir-de-la-definicion-de-calidad-en-el-servicio>
- Raffino, M. (2018). Investigación no experimental. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Venezuela: Panapo.
- Salas, J. y Lusin, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. (Tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>.
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industria Data*. vol 19, núm 63, febrero - noviembre, 2016, pp. 13-20. Facultad de Ingeniería

Industrial-UNMSM, Ecuador. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Silva, K. (2018). ¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante? Recuperado de
<http://anapittaluga.com/5-estrategias-para-convertir-la-calidad-de-servicio-en-el-estilo-de-vida-de-tu-hotel-o-negocio/>

Shuttleworth, M. (2008). Validity and Reliability. Recuperado de <https://www.experiment-resources.com/validity-and-reliability.html>

Theresia, L. y Bangun, R. (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university. IOP Science Magazine, vol. 10, núm. 2, enero-marzo, 2017, Indonesia. Recuperado de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012059>

Thomson, I. (2015). Satisfacción del cliente. Recuperado de
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_d_el_Cliente.pdf

Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Revista SciELO*, vol. 16, núm. 1, enero-marzo, 2016. Horizonte Médico, Perú. Recuperado de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Services marketing strategy*. (2da ed.). England.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Escala De Medición
Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.	Describir el nivel de la calidad de servicio de los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.	Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	1,2	Parasuraman y Zeithaml (2004), “la calidad de servicio está constituida por todos los atributos que le otorgan valor a un servicio, estos pueden ser medibles de acuerdo a sus características como tangibilidad, capacidad de respuesta, entre otros” (p.16).	Ordinal Totalmente de acuerdo (22-40) De acuerdo(41—59) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(60-77) En desacuerdo(78-95) Totalmente desacuerdo(96-110)
				Infraestructura	3		
				Apariencia personal	4		
			Fiabilidad	Compromiso	5		
				Cumplimiento de Promesas	6,7,8		
				Certificaciones y permisos	9,10		
			Capacidad de respuestas	Voluntad de ayudar	11,12		
				Tiempo	13,14		
			Seguridad	Competencia	15		
				Credibilidad	16		
	Cortesía	17					
	Empatía	Preocupación	18,19				
		Comunicación	20,21				
		Sensibilidad	22				
	Analizar la relación entre las variables de calidad y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario por la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019	Satisfacción del Cliente	Reconocimiento de atributos	Grado del precio y servicio	1,2	Kotler (2008), “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 54).	Ordinal Totalmente de acuerdo (11-21) De acuerdo (22-32) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(33-43) En desacuerdo(44- 54) Totalmente desacuerdo(55,-65)
				Lealtad del cliente	3		
				Comunicación pos –servicio	4		
			Sensaciones ante el servicio	Grado de Veracidad	5		
				Confianza	6,7		
			Seguridad del Servicio	8			
Sensación de la necesidad			Experiencia de la atención brindada	9,10,11			

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado estudiante:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración en brindar opinión sobre la Calidad de servicio y satisfacción de la Institución educativa privada Bereshit que servirá para el trabajo de investigación titulado: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del Nivel Secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit - 2019”. Evite escribir su nombre, es anónimo y confidencial.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Variable 1: Calidad de servicio

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	¿La institución posee equipos de aspecto moderno?					
2	¿Las instalaciones de la institución son visualmente atractivas?					
3	¿La infraestructura de la institución es adecuada para desarrollar un ambiente seguro?					
4	¿Se encuentra cómodo con la presentación del personal?					

	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	¿El servicio educativo que brinda la institución es adecuado para el proceso de su formación profesional?					
6	¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos?					
7	¿Los servicios complementarios de educación (secretaría, cafetería, etc.) y horarios se prestan según lo prometido?					
8	¿El temario de las asignaturas propuesto se lleva a cabo?					

	totalmente durante el año escolar?					
9	¿La institución emite documentos legalizados por el estado (boletas de notas, etc.?)					
10	¿La institución cuenta con los requisitos y certificaciones necesarios para su funcionamiento?					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11	¿Los docentes siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades?					
12	¿El personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar con sus necesidades?					
13	¿El personal aclara sus dudas sobre las diferentes actividades (evaluaciones, fechas especiales) e inquietudes con prontitud?					
14	¿La institución resuelve sus problemas de manera rápida y acertada?					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
15.	¿El personal tiene conocimiento apropiado para responder correctamente a sus preguntas?					
16	¿El actuar del personal le inspira confianza?					
17	¿El personal le trata con cortesía?					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	1	2	3	4	5
18	¿Los docentes se preocupan por el aprendizaje, fomentan y motivan la participación de los estudiantes?					
19	¿La institución muestra interés en la formación personal e integral de los estudiantes?					
20	¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes?					
21	¿Los docentes conocen las necesidades e inquietudes de los estudiantes?					
22	¿Existe atención personalizada por parte del personal administrativo y los docentes cuando se requiere?					

Variable 2: Satisfacción

N°	ÍTEMS					
	DIMENSIÓN 1: RECONOCIMIENTO DE ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
1.	¿El precio de las pensiones está acorde con el mercado de Chimbote?					
2.	¿El servicio brindado por la Institución Educativa es buena?					
3.	¿La institución le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en el servicio?					
4.	¿Se realiza la verificación de la atención o servicio brindado?					
	DIMENSIÓN 2: SENSACIONES ANTE EL SERVICIO	1	2	3	4	5
5.	¿La Institución Educativa Bereshit cumple con lo establecido en su reglamento?					
6.	¿El docente da una imagen de honestidad y confianza?					
7.	¿El personal se esfuerza por dar un servicio sobresaliente?					
8.	¿La Institución Educativa le brinda seguridad del servicio educativo?					
	DIMENSIÓN 3: SENSACIÓN DE LA NECESIDAD	1	2	3	4	5
9.	¿El servicio brindado fue mejor de lo esperado?					
10.	¿El tiempo de espera para la atención del servicio educativo es el esperado?					
11.	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3:

FICHA TÉCNICA

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica e instrumentos:** Encuesta/Cuestionario
- 1.2. Lugar:** Institución Educativa Privada Bereshit - Chimbote
- 1.3. Forma de aplicación:** Individual
- 1.4. Autor:** Salazar Santiago y Sánchez Utrilla
- 1.5. Medición:** Relación de la calidad de servicio y satisfacción
- 1.6. Administración:** Estudiante del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit
- 1.7. Tiempo de aplicación:** 35 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote, 2019.

III.-INSTRUCCIONES:

1. La guía de observación sobre la calidad de servicio constó de 33 ítems correspondiendo 22 a la dimensión Calidad de servicio y finalmente 11 a la dimensión de Satisfacción.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones fue: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).
3. La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados estuvieron organizados o agrupados en función a los siguientes niveles para la variable calidad de servicio: Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo; para la variable satisfacción: Muy satisfecho, satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Insatisfecho, y Muy insatisfecho.

IV.-MATERIALES:

Fotocopias del instrumento, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

La validez de los instrumentos, según Shuttleworth (2008), nos dice que “la validez abarca el concepto experimental entero y establece si los resultados obtenidos cumplen todos los requisitos del método de la investigación científica o no” (párr. 11).

En función de ello, la validez aplicada en esta investigación fue realizada por tres (3) expertos de la línea de investigación, quienes emitieron su opinión en relación con aspectos tales como: redacción correcta, pertinencia, tendenciosidad y las sugerencias.

Para establecer la confiabilidad en calidad de servicio, el alfa de Cronbach nos muestra un 0,92 lo cual nos indicó que la fiabilidad es excelente, de igual manera la satisfacción con un indicador de 0,91.

Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.92	22

Satisfacción del Cliente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.91	11

VII.EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

CALIDAD DE SERVICIO

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES	Instalaciones: 1,2 Infraestructura: 3 Apariencia personal:4
FIABILIDAD	Compromiso: 5 Cumplimiento de promesas: 6,7,8 Certificaciones y permisos: 9,10
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Voluntad para ayudar: 11,12 Tiempo: 13,14
SEGURIDAD	Comptencia:15 Credibilidad: 16 Cortesía:17
EMPATÍA	Preocupación 18,19 Comunicación: 20,21 Sensibilidad :22

SATISFACCIÓN

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

RECONOCIMIENTO DE ATRIBUTOS	Grado del precio y servicio: 1,2 Lealtad al cliente: 3 Comunicación pos-servicio: 4
SENSACIONES ANTE EL SERVICIO	Grado de Veracidad: 5 Confianza: 6,7 Seguridad del servicio: 8
SENSACIÓN DE LA NECESIDAD	Experiencia de la atención brindada: 9, 10, 11

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

CALIDAD DE SERVICIO

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Muy alto	96-110	18-20	25-30	17-20	14-15	21-25
Alto	78-95	14-17	21-25	14-16	12-13	17-20
Medio	60-77	11-13	16-20	11-13	9-11	13-16
Bajo	41-59	8-10	11-15	8-10	6-8	9-12
Muy bajo	22-40	4-7	6-10	4-6	3-5	5-8

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Muy satisfecho	55-65	17-20	17-20	18-20
Satisfecho	44-54	14-16	14-16	14-17
Ni satisfecho ni insatisfecho	33-43	11-13	11-13	11-13
Insatisfecho	22-32	8-10	8-10	7-10
Muy insatisfecho	11- 21	4-6	4-6	3-6

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE JUECES

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

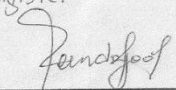
DIRIGIDO A: Estudiantes del nivel secundario de la institución educativa Bereshit, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pulido Joo Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


DNI: 71038942

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

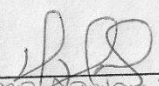
OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes del nivel secundario de la institución educativa Bereshit, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sanchez Sonia
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Mtr. Sonia Aguilar Sanchez
DNI: 72363014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL - Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la Institución educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019.

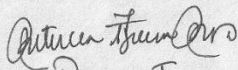
DIRIGIDO A: Estudiantes del nivel secundario de la institución educativa Bereshit, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS PATRICIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA


DRA. PATRICIA FIGUEROA ROJAS

DNI: 0018993051

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 5: ALFA DE CRONBACH

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº de elementos
0,92	22

Nivel de Confiabilidad Excelente

Estadísticos total-elemento

Nº ÍTEM	Promedio	Varianza
ÍTEM 1	3.7	1.12
ÍTEM 2	4.3	1.57
ÍTEM 3	4.2	0.84
ÍTEM 4	3.1	1.66
ÍTEM 5	3.7	1.12
ÍTEM 6	3.8	1.73
ÍTEM 7	3.8	1.07
ÍTEM 8	3.7	1.34
ÍTEM 9	3.7	1.12
ÍTEM 10	2.8	1.96
ÍTEM 11	3	1.78
ÍTEM 12	3.4	1.6
ÍTEM 13	4.4	0.71
ÍTEM 14	4.5	0.5
ÍTEM 15	2.9	0.76
ÍTEM 16	4.4	0.71
ÍTEM 17	3.7	1.12
ÍTEM 18	3.5	1.17

ÍTEM 19	3.7	1.12
ÍTEM 20	3	2
ÍTEM 21	3.5	1.17
ÍTEM 22	3.9	1.43

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la calidad del servicio de la Institución Educativa Privada Bereshit, según el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 estudiantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.92$, lo que permitió inferir que el instrumento utilizado es significativamente confiable de **excelente**, según la escala de Alfa de Cronbach.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº de elementos
0,91	11

Nivel de Confiabilidad Excelente

Estadísticos total-elemento

Nº ÍTEM	Promedio	Varianza
ÍTEM 1	3.3	0.9
ÍTEM 2	3.8	1.51
ÍTEM 3	3.4	1.6
ÍTEM 4	3.2	1.07

ÍTEM 5	3	1.57
ÍTEM 6	3.7	1.12
ÍTEM 7	3.3	1.34
ÍTEM 8	3.6	2.27
ÍTEM 9	3.2	1.73
ÍTEM 10	2.7	1.34
ÍTEM 11	3.5	2.06

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción de la Institución Educativa Privada Bereshit, según el método del alfa de cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 estudiantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{cronbach}} = 0.91$, lo que permitió inferir que el instrumento utilizado es significativamente confiable de **excelente**, según la escala de Alfa de Cronbach.

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS – CALIDAD DE SERVICIO

N° ENCUESTADO	1 ¿La institución posee métodos adecuados de recolección de datos (entrevistas, cuestionarios, fichas de información, bibliografía, etc.)?	2 ¿Las instituciones (casos de la institución son breves, concisos, atractivos y agradables)?	3 ¿La estructura de la institución es adecuada para desarrollar un estudio estadístico?	4 ¿Las edificaciones están hechas con material apropiado para el uso humano?	5 ¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?	6 ¿El servicio que brinda la institución es adecuado para el proceso de su formación profesional?	7 ¿Una vez recibidos los datos, los actividades cotidianas son satisfactorias con respecto a los salarios de los docentes, el horario académico y los documentos según lo requerido?	8 ¿Los servicios complementarios de educación (comedor, centro de salud, biblioteca, etc.) brindan una buena calidad de vida?	9 ¿El contenido de los materiales que se leen a cada estudiante durante el año escolar?	10 ¿La institución brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, notas, historial académico y documentos según lo requerido?	11 ¿La institución cuenta con los registros y certificaciones necesarios para su funcionamiento?	12 ¿Los trabajadores son competentes y amables cuando brindan el servicio?	13 ¿Existe atención personalizada por parte del personal administrativo y los docentes cuando se requiere?	14 ¿Los docentes y personal administrativo actúan con dignidad en las diferentes actividades (clases, talleres, etc.)?	15 ¿La institución resuelve sus problemas y necesidades de manera rápida y oportuna?	16 ¿La institución cuenta con instalaciones seguras y apropiadas para el uso humano?	17 ¿La institución cuenta con espacios apropiados para el aprendizaje?	18 ¿La institución posee suficiente espacio para los estudiantes en caso de clases o actividades?	19 ¿Los docentes de la institución están preparados para enseñar la teoría de estadística?	20 ¿La institución cuenta con servicios de vigilancia que proteja a los estudiantes que se encuentran a una distancia de la institución?	21 ¿Los docentes se preocupan por el aprendizaje, formación y motivación de los estudiantes?	22 ¿La institución muestra interés en la formación personal e integral de los estudiantes?	
1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	99
2	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	96
3	5	5	5	1	4	5	5	4	3	2	1	2	5	5	2	5	5	2	4	1	3	4	78
4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	5	3	5	4	4	4	4	87
5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	85
6	3	1	5	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	4	2	4	3	2	1	1	1	1	44
7	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	83
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	75
9	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	5	4	5	4	3	3	3	4	1	3	4	74
10	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	84
	1.12222	1.56667	0.84444	1.65556	1.12222	1.73333	1.06667	1.34444	1.12222	1.39556	1.77778	1.6	0.71111	0.5	0.7667	0.71111	1.12222	1.16667	1.12222	2	1.16667	1.12222	230.5

suma de var/ítem	27.3
k	22
alfa	0.9235

ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS - SATISFACCIÓN

¿El precio de las pensiones está acorde con el Mercado de Nuevo Chimbote?	¿El servicio brindado de la Institución Educativa es buena?	¿La institución le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio?	¿Se realiza la verificación de la atención o servicio brindado?	¿La Institución Educativa cumple con lo establecido en su reglamento?	¿El docente da una imagen de honestidad y confianza?	¿El personal se esfuerza por dar un servicio sobresaliente?	¿La Institución Educativa le brinda seguridad del servicio educativo?	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?	¿El tiempo de espera para la atención del servicio educativo es el esperado?	En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?	
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	50
4	5	4	4	5	4	2	4	4	1	2	39
4	4	2	5	1	4	3	5	1	3	5	37
4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	40
4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	45
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	13
3	5	3	3	3	2	4	2	4	2	4	35
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	35
3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	33
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	40
0.9	1.511111	1.6	1.066667	1.555556	1.122222	1.344444	2.266667	1.733333	1.344444	2.055556	94.9

suma de var/ítem	16.5
k	11
alfa	0.91

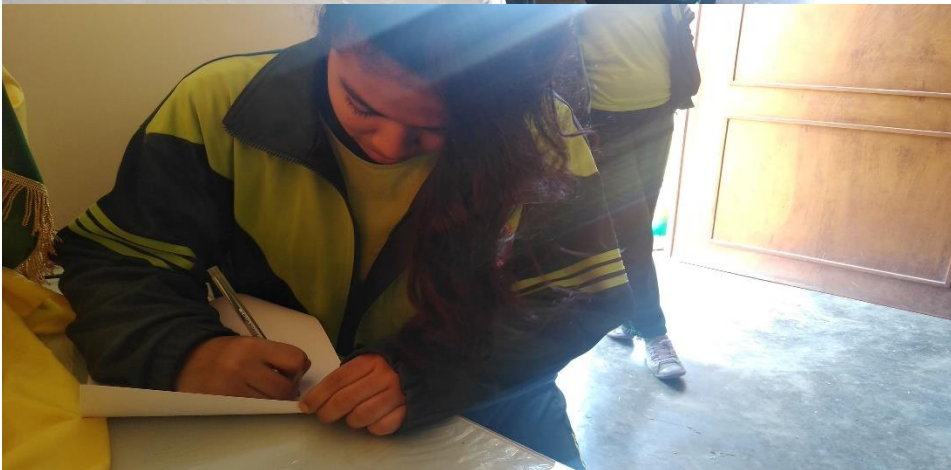
ANEXO 8: BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO (PERCEPCIONES)																										
Nº	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES				DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			DIMENSIÓN 5: EMPATÍA							
	Instalaciones		Infraestructura		Experiencia personal		Compromiso		Cumplimiento de promesas			Certificaciones y permisos		Voluntad de ayudar		Tiempo		Competencia	Credibilidad		Cortesía	Preocupación		Comunicación		Sensibilidad
	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	¿ESPERA QU	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	


ANEXO 9: BASE DE DATOS SATISFACCIÓN

	SATISFACCIÓN										
	DIMENSIÓN 1 : RECONOCIMIENTO DE ATRIBUTOS				DIMENSIÓN 2 : SENSACIONES ANTE EL SERVICIO				DIMENSIÓN 3 : SENSACIÓN DE LA NECESIDAD		
	Grado del precio y servicio	Lealtad al cliente	Comunicación pos-servicio	¿Se realiza la venta?	Grado de veracidad	Confianza	Seguridad del servicio	Experiencia de la atención brindada			
¿EL PRECIO ES BUENO?	¿EL SERVICIO ES BUENO?	¿LA INSTITUCIÓN ES BUENA?	¿SE REALIZA LA VENTA?	¿LA INSTITUCIÓN RESPONDE?	¿EL DOCENTE ES BUENO?	¿EL PERSONAL ES BUENO?	¿LA INSTITUCIÓN ES BUENA?	¿EL SERVICIO ES BUENO?	¿EL TIEMPO ES BUENO?	¿SE SIENTE SATISFECHO?	
1	1	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3
2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
6	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	2	5	3	2	4	3	5	1	3	5
10	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
13	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
14	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4
15	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
16	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3
21	4	2	2	1	1	1	1	4	4	2	5
22	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
26	3	3	2	2	4	4	5	4	3	5	4
27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4
32	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
36	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
37	1	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3
38	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
39	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
42	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
43	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
44	3	2	2	2	3	3	4	1	1	1	2
45	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	3	3	1	2	2	3	4	2	1	2	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	2	2	2	3	3	4	1	1	1	2
50	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	1	2	2	3	4	2	1	2	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3

ANEXO 10: FOTOS



ANEXO 11: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019”, de las estudiantes Salazar Santiago Antuanet Caroline y Sánchez Utrilla Ingrid Deisy, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

ANEXO 12: CAPTURA DE PANTALLA DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&o=1226787317&lang=es&u=1088032488&ts=1

feedback studio Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Salazar Santiago, Antuanet Caroline (ORCID: 0000-0002-1136-5270)
Sánchez Utrilla, Ingrid Deisy (ORCID: 0000-0003-0200-9685)

ASESOR:
Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Página: 1 de 49 Número de palabras: 12731 Text-only Report High Resolution Activado 0709 4/12/2019

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	20 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.cchep.edu.mx Fuente de Internet	1 %
4	www.hacienda.go.cr Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
9	200.35.84.131 Fuente de Internet	<1 %

ANEXO 13: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
SALAZAR SANTIAGO ANTUANET CAROLINE
D.N.I. : 75221825
Domicilio : UPIS BELEN MZ. K LT. 46
Teléfono : Fijo : Móvil: 915376013
E-mail : antuanetsalazar@outlook.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
 Tesis de Pregrado
Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINITRACIÓN

 Tesis de Post Grado
 Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
SALAZAR SANTIAGO ANTUANET CAROLINE
SÁNCHEZ UTRILLA INGRID DEISY

Título de la tesis:
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL
NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
BERESHIT, CHIMBOTE 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 18/12/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SÁNCHEZ UTRILLA INGRID DEISY

D.N.I. : 70893112

Domicilio : UPIS BELEN MZ. K LT. 46

Teléfono : Fijo :

Móvil: 924111951

E-mail : idsu05@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINITRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALAZAR SANTIAGO ANTUANET CAROLINE

SÁNCHEZ UTRILLA INGRID DEISY

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL
NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
BERESHIT, CHIMBOTE 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 18/12/19

ANEXO 14: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ANTUANET CAROLINE SALAZAR SANTIAGO

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL
SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA BERESHIT, CHIMBOTE
2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

INGRID DEISY SÁNCHEZ UTRILLA

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL
SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA BERESHIT, CHIMBOTE
2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

