



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los
estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí –
Chongoyape**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Herrera Díaz Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-8028-3087)

ASESORA:

Mg. Zorrilla de Ventura Gladys Dalila (ORCID: 0000-0003-3856-0698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad del Servicio

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A la memoria de mis queridos abuelos por sus enseñanzas y ejemplo de lucha para salir adelante.

A mis queridos padres Gregorio y Efigenia, por su gran cariño demostrado, por su esfuerzo y trabajo en mi educación desde mi infancia, y apoyo moral para concluir lo emprendido.

A mis hijos Manuel y Diana, por fortalecer mis ánimos a seguir estudiando para clarificar más mi labor docente y educar con sabiduría.

A mi esposa Luz, por alentarme todos los días para realizar la investigación propuesta en esta tesis.

Agradecimiento

A Dios por las bendiciones que me brinda, por su luz y energía para seguir adelante hasta llegar a este momento tan especial en mi vida.

A todos los amigos y familiares, por brindarme su apoyo moral para la realización de este trabajo.

A la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” donde laboro como docente, por brindarme la oportunidad para realizar la investigación de campo.

A la asesora de tesis Mg. Gladys Dalila Zorrilla de Ventura, por sus orientaciones y sugerencias para realizar este trabajo de investigación con pertinencia.

A mis compañeras y compañeros de estudio por su apoyo y sus buenos deseos para que finalmente lograra este reto.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variable y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	38
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	41
Anexo 3. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.....	45
Anexo 4. Matriz de consistencia.....	51
Anexo 5. Resultados.....	54
Anexo 6. Autorización del desarrollo de la investigación.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión: Infraestructura educativa y equipamiento.....	23
Tabla 2. Dimensión: Modelo de servicio educativo: jornada escolar completa.....	24
Tabla 3. Dimensión: Gestión pedagógica y administrativa.....	25
Tabla 4. Dimensión: Calidad profesional del docente de área.....	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí – Chongoyape. Se siguió una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva simple, con un diseño no experimental, usando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicó a una muestra de 45 estudiantes. Los resultados permitieron corroborar la hipótesis que planteaba inicialmente que existe diferencia entre la satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de los diferentes grados de educación secundaria que pertenecen al VII ciclo en la institución educativa de jornada escolar completa de Cuculí – Chongoyape. Finalmente, se concluyó que los estudiantes en su mayoría se encuentran poco satisfechos con la infraestructura del colegio, ya que no es moderna y no tiene muchos espacios educativos y recreativos y se encuentra en mal estado. Considerando, además, que los pupitres, mesas, carpetas y estantes de los distintos ambientes educativos no son de calidad. De igual manera, algunos estudiantes se encuentran poco satisfechos con la biblioteca y con los recursos tecnológicos: proyector, equipo de sonido y computadoras, al sentir que son de mala calidad.

Palabras claves: calidad de servicio, estudiantes, docentes, infraestructura, insatisfacción.

Abstract

This study aimed to describe the level of satisfaction of the quality of educational services for students of secondary school of Cuculí - Chongoyape. A quantitative methodology was followed, a descriptive simply, with no experimental design, us ando as technical survey and as instrument one questionnaire that was applied to a sample 4 5 students. The results allowed to corroborate the hypothesis that initially stated that there is a difference between the satisfaction of the quality of the educational service of the students of the different grades of secondary education that belong to the seventh cycle in the educational institution of a full school day in Cuculí - Chongoyape. Finally, it was concluded or that I will mostly students are little satisfied with the infrastructure of the school, since not is modern and does not have many educational and recreational spaces and is in badstate. Considering, in addition, that the desks, tables, folders and shelves of the different educational environments are not of quality. Similarly, some students are dissatisfied with the library and the technological resources: projector, sound system, and computers, feeling that they are of poor quality.

Keywords: quality of service, students, teachers, infrastructure, dissatisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Es importante iniciar la presente investigación, indicando que la satisfacción de la calidad del servicio estudiantil es el eje principal en todos los procesos que se puedan llevar a cabo en una institución educativa, puede ser visto desde diferentes ámbitos, pero es importante conocer la percepción del estudiante quien recibe la educación y tiene la potestad de expresarse sobre los servicios que recibe (Salinas, Morales y Martínez, 2018).

El progreso de un país depende en cierta medida de la calidad educativa que brindan las instituciones educativas y la satisfacción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes, es un indicador para evaluarla. No obstante, se recomienda factores esenciales que contribuyan a tener una educación de calidad, para que los estudiantes alcancen niveles satisfactorios de conocimientos y desarrollen sus competencias de acuerdo al nivel educativo en el que se encuentren (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

Uno de los aspectos fundamentales del sistema educativo, debe ser el servicio que se le brinda a los estudiantes, no obstante, esto se cumple hasta cierto punto. Por lo cual, el problema radica en que algunas Instituciones Educativas, ponen en riesgo a sus estudiantes, debido a que tienen deficiencias en su infraestructura, no tienen acceso a agua y saneamiento y tienen problemas con su cerco perimétrico. Por otro lado, la plana docente hace uso de métodos de educación desfasados que terminan logrando que los estudiantes se sientan insatisfechos con el método de enseñanza de sus maestros (García, Juárez y Salgado, 2018)

Por otro lado, uno de los aspectos negativos en la educación, es que muchas veces algunas instituciones educativas privadas ven al estudiante como un “cliente”, logrando aumentar sus rendimientos financieros y de rentabilidad, sin embargo, esta estructura que gobierna el mercado en la actualidad, no es adecuada, debido a que esto implica perder el valor social y económico de la educación (Díaz y Cortés, 2015).

En el mundo existe preocupación en investigadores sobre la calidad educativa que brindan los colegios. El Banco Mundial, en su informe anual, el 2018, afirma que “El mundo está en crisis de aprendizaje” y millones de estudiantes de países en desarrollo tienen problemas en lo laboral, por que reciben una baja calidad educativa, debido a que no les proporcionan herramientas necesarias para prosperar en la vida: lo que implica que pierdan oportunidades y perciban sueldos muy bajos. En el informe “Aprender para hacer realidad la promesa de la educación”, también se expresa que los estudiantes no están aprendiendo competencias básicas en las áreas de matemática, comunicación, ciencias, etc., poco desarrollo de la inteligencia emocional y no desarrollan competencias para la vida como el trabajo en equipo, liderazgo, etc. (Granja, 2018).

Un estudio realizado en España, pone de manifiesto está problemática debido a que el 59% de estudiantes se sienten insatisfechos con la educación que reciben, estos datos fueron obtenidos mediante un informe realizado por la Comisión Europea sobre los retos del profesorado en Europa. Por otro lado, el 48% de los estudiantes considera que la capacidad de los docentes es “baja”, debido a que no hacen uso de metodologías que permitan una interacción constante entre docente y estudiante, por lo cual se sienten sumamente descontentos (Ropa, 2014).

En Latinoamérica, las actividades educativas, la integración social, las intervenciones pedagógicas y la metodología en la enseñanza-aprendizaje han tomado un rumbo para asegure la calidad educativa desde el nivel inicial. Las prácticas educativas corresponden a los docentes y sus enseñanzas. El proceso de enseñar se define como el cúmulo de acciones que el maestro ofrece a los estudiantes para que construyan sus saberes. El apoyo de los docentes creará las oportunidades que se necesitan para viabilizar y fortalecer los aprendizajes en el alumnado. (Blanco, 2007).

Un informe realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), ubicó a México entre los países de Latinoamérica con ciudadanos insatisfechos con la calidad de la educación pública que reciben. Los

datos del informe muestran que los estudiantes muestran su descontento en aspectos educativos tales como el apoyo que les brindan sus maestros y el uso de métodos tecnológicos desfasados (Hernández, 2019).

En nuestro país se han realizado pruebas para evaluar la calidad de los aprendizajes y la calidad educativa. Entre ellas, la prueba ECE (Evaluación Censal de Estudiantes), aplicada entre 2007 y 2019, demuestra que no existen avances significativos; el Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo (TERCE) del 2013 señala que, en secundaria, los promedios de nuestro país se encuentran en una ubicación inferior a los países de América Latina. Los resultados de la ECE del 2015 para el Segundo Grado del nivel secundario señalan que menos del 15% del estudiantado se ubica en el nivel satisfactorio de aprendizaje. Estos resultados son similares con los que se muestran en PISA (Programa de Evaluación Internacional de Estudiantes), evaluación que se aplica desde 2000 hasta la actualidad, donde el Perú se encuentra entre los últimos lugares de los países de Latinoamérica (Cuenca, Carrillo, de los Ríos, Reátegui y Ortiz, 2017).

En Educación Básica Regular de Perú, la eficacia en el servicio educativo del nivel Secundaria consiste en alcanzar los estándares de aprendizaje de cada competencia. Para alcanzar esos estándares, se requiere generar conocimientos de calidad y contar con docentes idóneos. Al respecto, existen indagaciones que consideran aspectos influyentes en el logro de los estándares educativos y dependen de la cultura de los pueblos, las intervenciones familiares, el modelo de práctica educativa, la calidad del currículo nacional, recursos educativos, etc. (Dahlberg, Moss y Pence, 2007).

Según el diagnóstico plasmado en el proyecto educativo institucional, se descubre que la institución educativa JEC “Enrique López Albújar” del centro poblado Cuculí, distrito Chongoyape, provincia Chiclayo, región Lambayeque, tiene escasa relación con la comunidad, existe escasez de material didáctico, docentes y estudiantes no se identifican con el acervo cultural de la localidad; los alumnos no practican los valores humanos básicos y muestran baja autoestima. Por otro lado, se registra que en la Institución Educativa, los docentes participan

de las distintas comisiones de trabajo, participan en las jornadas de trabajo colegiado, fomentan valores, utilizan estrategias y metodologías activas y brindan el servicio permanente de Tutoría y Orientación Educativa. De igual manera, los padres y madres participan en la gestión escolar y apoyan permanentemente a sus hijos.

En el año 2017, el MINEDU incluye a la institución en el Modelo de Servicio Educativo: Jornada Escolar Completa, incrementándose la demanda educativa, y con ella, la exigencia de mejorar la oferta educativa. Basado en el modelo educativo que oferta la institución por estos años, surge mi inquietud de conocer la satisfacción que experimentan los estudiantes por la educación que reciben, realizando la presente indagación con la muestra de 45 estudiantes del VII Ciclo, seleccionados al azar.

Luego de determinar la satisfacción del estudiantado como usuarios, esta investigación pretende, también, identificar potencialidades y flaquezas a nivel institucional, con la intención de mantener, corregir y lograr mejoras en el servicio educativo que se brinda, y poder aportar para que las instituciones educativas de nuestro territorio que desarrollan este modelo mejoren la gestión escolar.

En esta investigación formuló el problema en el siguiente sentido: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria de Cuculí - Chongoyape?

Este estudio será importante para la institución a ser investigada y para las demás entidades educativas del país. Por las siguientes razones que justifican:

Es conveniente para la Universidad César Vallejo porque mediante este estudio, se pretende aportar en el campo de la investigación, para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.

Se justifica desde el punto de vista social, en el beneficio que tendrá los estudiantes, al recibir un mejor servicio por parte de las Instituciones Educativas, que les permita estudiar un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades escolares.

Se justifica teóricamente porque los estudios con respecto a la satisfacción de la calidad del servicio educativo no se encuentran estrictamente establecidos, por lo cual se pretende ampliar las teorías que se tienen hasta el momento y cubrir vacíos referentes a la variable de estudio. Es por ello, que este estudio servirá como antecedente para otras investigaciones que aborden el mismo problema de investigación.

De manera práctica, los resultados podrán ayudar a la institución educativa de jornada escolar completa de Cuculí – Chongoyape, para que puedan brindar un servicio de calidad a los estudiantes, generando estrategias que les permitan asegurar el aprendizaje de los estudiantes y puedan alcanzar sus metas académicas.

Se justifica metodológicamente, porque la investigación adaptó un instrumento de recolección de datos tomado de otros estudios, referente a la satisfacción de la calidad de servicio educativo que imparten las Instituciones Educativas. Por consiguiente, el instrumento podrá ser utilizado para posteriores investigaciones con respecto a esta variable.

Se pretende alcanzar el objetivo general que consiste en determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí – Chongoyape, y los objetivos específicos referidos a identificar el nivel de satisfacción de la calidad de la infraestructura educativa y equipamiento, identificar el nivel de satisfacción de la calidad del modelo de servicio educativo: jornada escolar completa, identificar el nivel de satisfacción de la calidad de gestión pedagógica y administrativa y, finalmente, identificar el nivel de satisfacción de la calidad profesional del docente de área. La hipótesis planteada advirtió inicialmente que existen diferentes niveles de satisfacción de la calidad del servicio educativo en los estudiantes del VII ciclo de educación secundaria en la institución educativa de jornada escolar completa de Cuculí – Chongoyape.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo tiene como antecedentes investigaciones realizadas en el contexto internacional y nacional:

Nobario (2018) investigó la satisfacción estudiantil de la calidad de servicio de las carreras técnicas de alta y baja demanda en la ciudad de Lima. Siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, empleó la encuesta, mediante el instrumento cuestionario de satisfacción estudiantil aplicado a una muestra de 114 estudiantes. Se concluyó que los estudiantes en su mayoría se sienten satisfechos con el servicio que brindan estas instituciones educativas, debido a que sus expectativas han sido cubiertas. Asimismo, indicaron que siempre se les brinda un trato amable y cordial, ante cualquier duda que puedan tener.

Franco (2017), manifiesta en su indagación “Las satisfacciones estudiantil y sus relaciones con la eficiencia de los servicios educativos en la instrucción de profesionales en siete facultades de educación de diversas universidades”, que el 72.5 % del estudiantado están satisfechos con las prestaciones recibidas. Aun así, hay diferencias entre profesiones de mayores porcentajes de agrado referidas a ciencias naturales y ambientales y las carreras con menos aceptación y menores porcentajes de agrado son educación física y psicomotricidad.

Cáceres (2016), en la investigación Incidencias en la utilización de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad en el servicio educativo, explica que se produce una correlación rescatable y estrecha relación entre variables y se experimenta que usar con frecuencia recursos tecnológicos, se aprecia aumento de los aprendizajes. En tal sentido, se recomienda el uso adecuado y correcto de internet, de herramientas multimedia, uso de instrumentos electrónicos. Estos recursos optimizan la calidad educativa y reducen la brecha de formación de los sistemas educativos universitarios en las poblaciones estudiadas.

Alvarez y Corac (2015), a través del estudio Marketing relacional y su interrelación con la eficiencia de los servicios educativos, confirman que el marketing relacional mantiene una interrelación elevada con la eficiencia de los servicios educativos y muestra con claridad que las técnicas de este marketing aumentan la eficiencia del servicio educativo en razón de la satisfacción para el estudiantado, convirtiéndose en alternativas a los problemas institucionales.

Tello (2015), en su informe sobre Satisfacciones estudiantiles y la eficiencia de los servicios educativos en casas universitarias del Centro, refiere que las satisfacciones estudiantiles de las casas de estudio seleccionadas se hallan en 3.53 (70.6%). La categoría con mayor valor 3.84 (76.8%) es la eficiencia de los servicios educativos de los docentes por las eficaces capacidades que se mostraron mediante los procesos de e – a y las categorías con menor valor 3.22 (64.4%) es la eficiencia de los servicios educativos administrativos y la eficiencia educativa en la infraestructura física de la institución.

Paz, Díaz, & Lory (2016), en su estudio Prioridades de universidades y profesiones de gran requerimiento indican que el usuario tiene en primer lugar 19 alternativas para seguir estudiando educación superior en una universidad, por la eficiencia y exigencia académica. Debido a ciertos problemas, un número reducido de alumnos optan por continuar estudios en un instituto. Concluyen que, en la región de San Martín prefieren las casas universitarias y profesiones comunes.

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), en su informe sobre Satisfacción del estudiantado por la calidad del servicio educativo en colegios privados y públicos, manifiesta que se encuentra en grado medio la satisfacción del estudiante, en su mayoría se encuentran satisfechos con sus maestros por sus capacidades y habilidades para enseñar y el grado de realización personal que logran, con un grado de complacencia de 3.5 y 3.3 al respecto. La infraestructura física y eficiencia de los servicios educativos en lo administrativo fueron las preguntas con un grado de aceptación inferior por parte del estudiantado, puntuándose con 2.76 y 2.97. Las conclusiones muestran que hay bajas significativas en determinadas

variables de la indagación vinculadas con el grado de aceptación del estudiante de los colegios públicos y privados.

Cortés (2014), ha investigado acerca de las Implicancias de los sentimientos de los escolares en las evaluaciones sobre eficiencia de los servicios educativos y los niveles de agrado en el servicio universitario, y hace referencia que los escolares de los programas muestran satisfacción (67.53%), satisfechos (26.84%) e inconformes (5.63%). La efectividad en la educación y las emociones de los estudiantes están relacionadas de forma inmediata con los niveles de agrado de los aprendices. Los sentimientos positivos de alegría, motivación y confianza se relacionan con la programación curricular, administración, actitudes, comportamiento docente y capacitaciones que la complementan. Los sentimientos negativos de aburrimiento, insatisfacción y temor se relacionaban con los ambientes físicos.

Pantoja y Alcaide (2013), con su indagación El género y su relación con el autoconcepto y aprovechamiento escolar del estudiante universitario, deducen que los hombres presentan mayor valoración del autoconcepto que las mujeres. Cuando esta valoración es eficiente, el amor por sí mismo es "elevado". Contrariamente, si el aprecio es negativo, el amor a uno mismo es "bajo". Si se relaciona el rendimiento académico, no hay desigualdad que considerar en el aprovechamiento escolar entre estudiantes de ambos sexos.

Rivera (2014), postula en tesis Las motivaciones de los estudiantes y sus relaciones con el aprovechamiento educativo en el estudiantado de bachillerato técnico, que la motivación interior y exterior inciden en 13.5% de la variable aprovechamiento del aprendiz. Las señales más recurrentes de la motivación interior es la autoestima (la satisfacción y la confianza) y la autorrealización. La motivación externa depende de la influencia de los amigos en el desarrollo de las actividades, como también las orientaciones de los docentes en la práctica de la responsabilidad como factor del buen desempeño.

Fernández, García, & Pérez (2015), por medio de la indagación Las satisfacciones de los estudiantes del Programa Universitario para el Adulto-Mayor (PUM), descubren que las personas mayores viven un alto nivel de complacencia

al participar en los PUM. Rescatan la importancia de los proyectos para realizarse personalmente y socialmente, enfatizando las fuerzas significativas de los nexos de interacción social como medio forjador de sociedad. Participar en los PUM les ha permitido aprender y darse paso a un horizonte nuevo, conocer nuevas personas amistosas y solidarias.

Es importante considerar las principales teorías referentes al problema abordado en la presente investigación, entre las cuales destacan:

En primer lugar, es importante mencionar a la teoría de la calidad educativa, la cual propone, que se deben crear las condiciones propicias para lograr que el estudiante se sienta satisfecho y pueda desempeñar sus labores en un ambiente adecuado, para contribuir con la satisfacción de sus necesidades, expectativas y brindarles una solución oportuna ante cualquier situación que se presente dentro de la Institución Educativa (Ropa, 2014).

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) presentan su teoría de la percepción y la satisfacción, en donde mencionan que esta es una sensación de tranquilidad por la atención de una necesidad de naturaleza física o psíquica que surge por alguna motivación. Se presenta en forma voluntaria o involuntaria a través de actos internos, que van generando una fuerza psicológica motora denominada implicación, la que despierta y orienta el comportamiento de las personas con el objetivo de lograr cubrir necesidades, en distintos niveles. Este proceso se representa en el diseño de jerarquía de necesidades de Maslow y las suposiciones psicológicas propuestas por Abraham Maslow el año 1943.

Robbins y Judge (2013), definen a la percepción como el acto de asimilar objetos y hechos del ambiente que generan estímulos y preparan una reacción psíquica, según aspectos subjetivos y vinculados a la experiencia personal. Para identificarlos, entenderlos y darles significados se requiere mucho entendimiento porque no necesariamente coincide con la realidad. Entre los factores que afectan a la percepción de la persona, se encuentran las actitudes, motivos, intereses, experiencias y expectativas, sus características físicas. Los seres humanos al percibirse y tratar de dar explicaciones a sus conductas entre, experimentan cierta influencia por las conjeturas hechas por las otras personas. Las conductas serán

internas cuando dependen del autocontrol de la propia persona y exteriores al comprender las conductas de los demás siendo empáticos.

Entre los enfoques conceptuales en los que se enmarca la investigación, se menciona:

La propuesta pedagógica de la jornada escolar completa asume el enfoque por competencias. Se considera que una persona es competente cuando hace frente a la adversidad y logra propósitos en distintos escenarios a través de saberes diversos. Las competencias se demuestran en la acción y son aprendizajes complejos porque movilizan y combinan habilidades (habilidades cognitivas y socioemocionales, disposiciones afectivas, principios éticos, procedimientos concretos.) para responder de manera apropiada y efectiva a un reto específico. Representan un saber actuar contextualizado, crítico y creativo, y su aprendizaje tiene carácter transversal, pues se realiza a lo largo de toda su formación pasando por diferentes niveles de logro cada vez más complejos. Esto es lo que permite al estudiante alcanzar en forma progresiva desempeños de mayor calidad.

Desarrollar logros básicos en los estudiantes del siglo XXI supone aumentar sus competencias para manejar información, medios y tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que sean capaces de actuar eficientemente en la sociedad de la información y el conocimiento. Es decir, aprende de la tecnología y con la tecnología. Por eso, las TIC constituyen un elemento fundamental en nuestra vida cotidiana, el ámbito educativo no es la excepción. Las computadoras se han convertido en herramientas primordiales en las aulas. Estos recursos permiten a los estudiantes acceder a bancos de información, aplicaciones de desarrollo, a entornos de colaboración con sus pares y a utilizar herramientas que les permitan plasmar sus ideas y conclusiones en un producto. En consecuencia, el estudiante aprende a conocer sus procesos cognitivos y a utilizarlos en beneficio de sus aprendizajes, de manera autónoma. (RM 0451-MINEDU, p. 18).

Una gestión centrada en el aprendizaje considera todo aquel conjunto de acciones que tienen que ver con la mejora de los procesos de enseñanza y

aprendizaje que llevan a cabo docentes y aprendices. El liderazgo pedagógico orienta a una labor “transformadora”, no solo trabaja en las condiciones existentes y con las metas dadas, sino que modifica para que mejoren la educación y la prácticas pedagógicas en el aula (Leithwood, 2009).

La gestión escolar se relaciona con la participación de todos los actores educativos. No debe percibirse como elementos susceptibles de ser administrados o “manejados”, sino como personajes autónomos con voluntad y poder de acción. Desde esta mirada, su compromiso, convicción y cooperación resultan importantes para que los procesos de gestión se realicen. En consecuencia, se complementa la definición como un conjunto de labores realizadas por los actores de la educativos (director, profesores, personal de apoyo, estudiantes, padres y madres de familia), vinculados con la tarea fundamental de la escuela: originar las condiciones, los ambientes y procesos necesarios para que los estudiantes aprendan conforme a los fines, objetivos y propósitos de la educación básica (Loera. 2006).

Es conveniente reformular la gestión con el objetivo de reconstruir y recupera el sentido y el valor de la vida escolar, creando y recreando un nuevo estilo de hacer escuela (Pozner, 2001). Al respecto, Fullan (2002) resalta la importancia de encontrar el significado de lo que se va a cambiar y el modo de hacerlo, tomando en cuenta el efecto a nivel individual de actores educativos y al mismo tiempo la realidad de la institución educativa, de la localidad y del país.

Con relación a la epistemología de la problemática investigada, se considera algunos conceptos y características de la variable de estudio:

Es importante iniciar conociendo el concepto de lo que es un estudiante. Por lo cual Gómez y Alzate, indican que un estudiante es aquella persona que se prepara en una Institución Educativa, centro pedagógico y universidad, con la finalidad de obtener conocimientos que contribuyan con su aprendizaje significativo (Gómez y Alzate, 2016).

Para Guzmán y Ruiz (2015), los modelos educativos son representaciones abstractas, conceptuales del mundo real con valor para un tiempo, permitiendo

analizar, exponer, narrar, modelar e imitar las fases educativas. Establece comparaciones entre las entradas y las salidas educativas, con las cuales se pueden demostrar lo que sucede dentro de esos paradigmas. Por lo tanto, el modelo educativo debe evaluar la organización y según la eficiencia se puede replicar y promover la aplicación en otros ambientes similares.

Gento (2012), representante europeo de la comunidad de liderazgo y calidad del proceso educativo, sobre el modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil, nos dice que la meta primordial de los diseños de eficiencia de una organización son los logros en grado superiores de satisfacciones en los estudiantes, dando primordial cuidado a las carencias en el ámbito educativo, así como lograr las perspectivas planteadas. Considera al alumno como el motivo para que existan los colegios y equivale al usuario externo. Se considera cliente interno, en la medida que es participante activo de su aprendizaje y educación.

The quality of the educational service is an important factor that starts from the need to make changes to improve the educational service, which is why, based on this premise, a series of investigations have emerged that allow analyzing the satisfaction of students with respect to the service that they are offered by the various Educational Institutions (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

Gento (2012), con relación a la calidad del servicio educativo, nos dice que el agrado de los estudiantes se genera de lo que observa y considera fundamental e importante, sobre los servicios educativos, el alumno considera un determinado tiempo para evaluar su grado de conformidad con relación a los siguientes aspectos:

La calidad profesional que se relacionan con la eficacia, amabilidad, cortés y cordial en cada instante con la totalidad del estudiantado en los periodos de recepción, escucha activa, información y orientación.

La calidad de los docentes de teorías y de talleres, tienen que ver con los procesos usados en el proceso de E-A, creando un ambiente confiable, con principios, con amor a uno mismo, respeto los saberes ya adquiridos por el alumnado e incluyéndolos de forma gradual a alcanzar las capacidades en educación.

La calidad de la maquinaria, equipamiento, construcciones físicas de las escuelas, tienen relación con el óptimo funcionamiento de la maquinaria, equipamiento, que son usados en oportunidades laborales por el estudiantado, permitiéndoles fortalecer las labores del PEA programadas y ejecutadas en todas las carreras técnicas, similares a las que se realizan en las empresas donde práctica.

La calidad de las infraestructuras de las escuelas consiste en mantener seguros, salubres y confortables la totalidad los ambientes, vinculados con el aseo, oxigenación, claridad, así como carpetas, bibliotecas, cafeterías, comedores y consultorios médicos.

El estudiante pasa la mayor parte del tiempo en la escuela, es ahí donde aprender lecciones de vida. Por lo que es necesario que el servicio brindando cumpla con sus expectativas, para lograr estudiantes motivados y comprometidos con sus estudios (Cahuana, 2016).

Con respecto a la definición de calidad educativa, es importante tener en cuenta que la educación no puede entenderse como un producto físico, por el contrario, es un servicio que se brinda a los estudiantes, al igual como sucede con otros servicios, por lo cual debe ser de calidad, para lograr la satisfacción en los diversos públicos(Bodero, 2014).

Gento (2012), en su diseño de eficiencia educativa propone categorías: eficiencia de los servicios educativos en administración de escuelas, de los docentes de las teorías, de los docentes de los talleres, de los monitores de las empresas, de las maquinarias, de los equipamientos y construcciones de las escuelas. Con el aporte en de estas dimensiones se determina el grado de aceptación del cliente de los servicios educativos.

Arias (2013), afirma que los prototipos de eficiencia educativa están evolucionando desde el punto de vista de mejorar continuamente en cuanto a lo magnífico, liderando un proceso para gestionar de forma eficiente, enfocándose en las satisfacciones de los usuarios. En un inicio éstos se dieron para el área de administración de las empresas, actualmente han tenido una gran influencia y fueron incluidos en los colegios.

El artículo 8 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, contempla principios educativos que se complementan con las orientaciones del modelo de educativo en desarrollo:

Una gestión del sistema educativo que genere igualdad de oportunidades implementando la Jornada Escolar Completa con 45 horas pedagógicas semanales, para mejorar la calidad de los procesos pedagógicos y ampliar las oportunidades de aprendizaje.

Una gestión escolar centrada en los aprendizajes y el desarrollo institucional, reestructurando la organización de las IIEE de educación secundaria para que, con apertura a las familias y comunidad, gestionen aprendizajes, se autoevalúen de manera continua, aprendan de su experiencia y tomen decisiones con autonomía.

Acompañamiento a los estudiante que permitan atender sus necesidades socioemocionales y cognitivas a lo largo de su trayectoria escolar, sobre la base de un clima de confianza y relaciones horizontales entre el tutor y los adolescentes.

Un protagonismo estudiantil, a través de espacios genuinos y autónomos para que opinen, decidan, propongan y actúen en forma organizada.

Una convivencia inclusiva, acogedora y colaborativa que genere un clima escolar y de aula favorable para mejorar los aprendizajes.

Una gestión de procesos pedagógicos de calidad centrados en el sujeto y su contexto, que permita a los estudiantes comprender y actuar en la complejidad de la realidad, solucionando los problemas de la vida cotidiana y aprovechando las oportunidades para su desarrollo en el ámbito personal, familiar, social, laboral, académico y económico-productivo.

Participación de la familia y de la comunidad en los procesos pedagógicos que desarrolla la IE.

La mejora de la calidad del servicio no solo obedece a los procesos intangibles de fortalecimiento de capacidades, mejorar procesos de gestión y brindar herramientas pedagógicas, sino también a la mejora sustancial de las condiciones físicas de infraestructura, entendiendo también que los espacios formativos no solo se restringen al aula sino a la institución educativa en su conjunto. Asimismo, el equipamiento también cumple un rol importante, dado el rol de las tecnologías de la información y la comunicación en el mundo contemporáneo. De manera general, las condiciones físicas en las instituciones educativas están vinculadas con los logros de aprendizaje, dado que los ambientes que cuentan con los recursos educativos al alcance de los estudiantes permiten al profesor desarrollar estrategias para lograr aprendizajes, así como contar con espacios físicos adecuados en cantidad y calidad (tamaño de aula, tipo de mobiliario que permitan el desarrollo de metodologías activas y comodidad para los estudiantes).

Bustos (2012), directivo de marketing educacional, recalca que los colegios deberían tener en cuenta a los usuarios, al igual que los clientes son considerados por la empresa. De esta manera, serán tomados en cuenta en los modelos de gestión para la atención de forma perenne, garantizando prestaciones eficientes, que estén a la medida de sus necesidades. En correspondencia, el cliente deberá obedecer los reglamentos institucionales, teniendo derecho a reclamar calidad educativa y que reciba ofertas educativas óptimas.

Güardeño (2014), infiere que la definición de de calidad para los usuarios no tiene el mismo sentido que dan los entendidos de la calidad, porque los clientes solicitan servicios por dos razones: para experimentar satisfacción y atender sus necesidades, y no por persuasión de la empresa o institución. En este sentido, el valor que el cliente ve no es lo que la entidad pone dentro, sino lo que el usuario adquiere de ella y lo que pagará. Los usuarios adquieren con las expectativas de calidad que piensan obtener. Sienten que reciben calidad cuando satisfacen sus necesidades, solucionan sus problemas y obtienen beneficios.

Gómez y Gonzáles (2015), perciben que la conducta del cliente es la actitud exhibida por él mismo cuando dispone invertir tiempo, dinero, esfuerzo, buscando,

comprando, utilizando, evaluando y escogiendo artículos o prestaciones para satisfacer sus necesidades. Por consiguiente, propone una taxonomía del comportamiento para determinar un patrón e identificar la cualidad del cliente y, según el caso, ofrecer un trato individualizado con los que no se encuentran conformes.

Larios (2014), opina que el marketing educativo es un elemento estratégico de gestión usado por toda entidad educativa, permitiendo complacer las carencias de crecimiento de la personalidad, adquiriendo nuevos conocimientos, mediante el comercio (intercambios y ventas) de una prestación, de forma rápida o no (presenciales o virtuales). Esta estrategia de una escuela apunta a entender y satisfacer las necesidades de los estudiantes, así como investigar y detectar las necesidades porque éstos no acceden a los servicios basándose en las características que le ofrecen, sino por los beneficios que recibirán para atender sus necesidades.

Juanas y Muelas (2013), confirman el aumento de adultos mayores y estudiantes mujeres para las ofertas en educación profesional. Este fenómeno se explica por la propaganda que se hace ofertando educación para adultos. También se debe al deseo de superación, el cambio social y al desempleo tecnológico. Por eso, el adulto se inclina a perfeccionar su profesión y por otras opciones laborales que le permitan hacer frente a otras necesidades y hallar una mejor oportunidad de empleo. Se debe entender que persona mayor, debido a su conocimiento y experiencia, son personas exigentes con su tiempo y economía que los estudiantes jóvenes.

Hernández (2014), manifiesta que la satisfacción es una postura de nuestros comportamientos y se aprende durante la vida. Se determina a través de mediciones de comparación como la propuesta por el psicólogo Likert. Esta escala se usa para mediciones ordinales y, a veces, para determinar intervalos. El instrumento determina un valor individual de conformidad o inconformidad, de satisfacción o no, acorde a un nivel ordinal o intervalo. Pide al evaluado su apreciación sobre un conjunto de juicios con alternativas de respuesta que equivalen a diferentes valores numéricos de orden jerárquico. La principal ventaja

que tiene es que las personas en su totalidad que son evaluadas concuerdan y se ayudan en el ordenamiento de sus manifestaciones. Para ello, el médico Likert dio los niveles de la escala con una relación directa para el entrevistado. Es decir, cada anuncio se presenta y se solicita al individuo manifestar sus sentimientos escogiendo uno de los cinco enfoques o escalas.

Kotler y Armstrong (2016), refieren que los clientes están satisfechos al comparar las percepciones del cliente con las cualidades del servicio adquirido y que colme las expectativas que él tenía del servicio o producto. Luego de adquirir una prestación, el cliente comprueba mentalmente la satisfacción, cuyo resultado determina la fidelidad a determinadas marcas o empresas. Hay tres niveles de complacencia que dependen del desempeño percibido del servicio o producto (P) y las expectativas del cliente (E), siendo éstas: Complacencia: $P > E$, Satisfacción: $P = E$, Insatisfacción: $P < E$.

En este trabajo de indagación se utilizó cinco niveles de satisfacción, según la escala de Likert, asumiendo el supuesto que cada nivel está igualmente distanciado al siguiente o al anterior, de acuerdo con la mayor o menor intensidad de agrado percibido por la persona, según lo que afirma Kotler y Armstrong (2016). Estos niveles equivalen a la intensidad percibida y requieren un valor numérico para su cálculo cuantitativo, el cual se encuentra representado por los números del 1 al 5, tal como se detalla: muy satisfecho (equivale al nivel de satisfacción 5), satisfecho (equivale al nivel de satisfacción 4), indiferente (equivale al nivel de satisfacción 3), poco satisfecho (equivale al nivel de satisfacción 2) e insatisfecho (equivalente al nivel de satisfacción 1).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación siguió una metodología cuantitativa, la cual tiene sustento en la recolección de datos a través de métodos estadísticos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este enfoque pertenece al paradigma positivista, el cual se sustenta en la recolección de datos numéricos con el objetivo de probar hipótesis, que permitan dar respuesta al problema fundamento y cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Es de tipo descriptivo simple, porque se realizará un diagnóstico para comprobar la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio educativo de una Institución Educativa Secundaria de Cuculí – Chongoyape. Según Hernández, Fernández y Baptista (1998) este tipo de estudio permite describir la forma en cómo se manifiesta un fenómeno, para buscar respuestas de diversos sujetos, grupos, organizaciones, comunidades u otros elementos que sean sometido a análisis, para poder identificar el problema y las posibles causas que se derivan del mismo.

Diseño de investigación: Se utilizó un diseño no experimental o de tipo descriptivo, el cual se utiliza sin manipular las variables, se basa en la observación de diversos fenómenos en su contexto natural, para posteriormente ser analizados. En este caso se sustenta mediante la siguiente fórmula:



Donde:

M = Muestra de la investigación.

O = Observación indirecta de la variable.

3.2. Variable y operacionalización

Definición conceptual: Según el MINEDU (2014) el modelo de servicio educativo consta de 5 aspectos fundamentales: Infraestructura educativa y

equipamiento, modelo de servicio educativo, jornada Escolar Completa, gestión pedagógica y administrativa y calidad profesional del docente de área.

Definición operacional: La evaluación de la satisfacción de los estudiantes se dio mediante un cuestionario de calidad del servicio educativo el cual consta de 38 ítems en base a 5 dimensiones: Infraestructura educativa y equipamiento, modelo de servicio educativo, jornada Escolar Completa, gestión pedagógica y administrativa y calidad profesional del docente de área.

Escala de medición: Nominal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según López (2014) la población o universo la conforman todos aquellos sujetos que forman parte de una investigación de los que se desea conocer algo. En este caso la población está conformada por 85 estudiantes del VII ciclo del nivel secundaria.

Criterios de inclusión: La población incluida en este estudio está integrada por adolescentes, cuyas edades oscilan entre 14 y 16 años y proceden de zonas rurales pobres.

Criterios de exclusión: No aplica para esta investigación.

Muestra: Según López (2014) la muestra, es un extracto de la población, que son obtenidos mediante formuladas estadísticas u otros aspectos de selección. De la muestra se obtiene información de suma importancia para la investigación. En este caso, la muestra está representada por 45 estudiantes determinada por la aplicación de una fórmula al 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%.

Muestreo: En la indagación se utilizó el muestreo probabilístico o aleatorio simple; ya que “los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos, se hace una selección al azar o aleatoria de los elementos o unidades de muestreo” (Monje, 2011, p. 125); es decir, el azar decide a cada una de las unidades de análisis.

Unidad de análisis: La unidad de análisis lo constituye cada una de los estudiantes según características consideradas en los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos con respecto al problema de estudio, para lograr este proceso se interroga a los participantes, mediante una serie de preguntas, que permitan obtener información precisa que respondan a los objetivos en función de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el recojo de información, se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado conforme a los indicadores de las dimensiones de la variable. El instrumento fue aplicado a los estudiantes, con valoraciones, de acuerdo a la escala de Likert de 5 niveles. Para el primero "muy satisfecho", el valor de 5; para el segundo, "satisfecho", el valor de 4; para el tercero "indiferente", el valor de 3; para el cuarto "poco satisfecho", el valor de 2; y para el quinto nivel "insatisfecho", el valor de 1. Los valores obtenidos permitieron elaborar la estadística descriptiva usando el software de Excel y de Spss para las frecuencias porcentuales y se usaron en este estudio para encontrar las medidas de tendencia central y de dispersión, facilitando la interpretación de la información.

Validez y confiabilidad: El cuestionario fue validado a través de juicios de personas expertas en el tema. Para ello, se entregó el instrumento, con las dimensiones a evaluar, a tres conocedores del tema con postgrado en maestría en educación.

La confiabilidad del instrumento se demostró con la aplicación del cuestionario a 45 estudiantes, que conformaron la muestra. La información que se obtuvo se procesó en el SPSS, lo que nos permitió calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para conocer el nivel de satisfacción del estudiante, según el coeficiente de Alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento debe ser un valor mayor a 0,75 y se obtuvo un valor de 0,911 lo que nos confirmó que gozó de gran confiabilidad y fue usado para recojo de los datos.

3.5. Procedimientos

El investigador solicitó autorización con anticipación, mediante un documento virtual (anexo 6), a la dirección de la institución educativa, para realizar un estudio investigable en el que se comunicó de aplicar una encuesta de satisfacción del estudiante en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” del centro poblado Cuculí, distrito Chongoyape, año 2020, para que la directora pudiera informar a los docentes y a los estudiantes de la muestra, con anterioridad y dar las facilidades al investigador para la aplicación del cuestionario.

Contando con el documento de autorización (anexo 7) y debido a la pandemia del Covid-19, el cuestionario se aplicó en varios días en el domicilio de los estudiantes de la muestra. Previamente, se comunicó por WhatsApp que serán visitados por un docente encargado de entregar el cuestionario “Satisfacción del estudiante por la calidad del servicio educativo” y se realizó las indicaciones sobre la forma de resolver cuestionario, explicando conceptos y absolviendo preguntas. Luego, el docente encargado visitó a cada estudiante para entregar el cuestionario, el mismo que fue resultado en 20 minutos y recogido por el encargado.

La información sobre la satisfacción del usuario se recogió y se procesó en el software estadístico SPSS para obtener los cálculos, que se muestran en la información de la parte de los resultados. Las tablas permitieron tener información resumida y responder a la pregunta del problema de investigación y cumplir con el logro del objetivo trazado.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida fue registrada en una matriz de datos hecha en Excel. Posteriormente se procesaron con el SPSS, que determinaron las distribuciones de frecuencias. Los datos se analizaron a partir de tablas, que permitieron registrar los resultados, realizar la discusión, elaborar las conclusiones y recomendaciones.

La satisfacción del estudiante fue analizada en niveles: muy bajo, bajo, regular, alto. El intervalo para cada nivel se determinó considerando los puntajes totales de los cuestionarios, teniendo en cuenta las alternativas de las respuestas: muy satisfactorio, satisfactorio, indiferente, poco satisfactorio, insatisfactorio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio es aceptado por el comité de ética institucional (CIE) de la Universidad César Vallejo (UCV), porque cumple con los estándares que se relacionan a los lineamientos científicos y éticos, el balance peligros/beneficios, la calificación de los investigadores y la confidencialidad de la información, entre otros. Estos aspectos fueron considerados durante la aplicación del mismo, en cuanto a los alumnos estos mostraron respeto, nobleza, consideración, justicia; independientemente de las edades, etnia, género o status sociales de los otros y usar los datos del estudio para bien de los maestros, alumnado y de la Institución “Enrique López Albújar”.

En la aplicación del cuestionario, la persona encargada informó a los estudiantes de manera verbal el destino del estudio, precisando las definiciones de satisfacción y calidad. Se esclarecieron ciertas dudas que se relacionaron a la confidencialidad de la información, el anonimato, para evitar ser perjudicados en sus evaluaciones académicas, autoestima y faltar el respeto a los profesores o directivos de la institución educativa.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se reseñan los resultados de la investigación realizada sobre la Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí - Chongoyape, mediante tablas estadísticas, que presento e interpreto.

Tabla 1

Dimensión: Infraestructura educativa y equipamiento

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Estadígrafos
Muy bajo	2	4,4	X = 25,00
Bajo	27	60,0	S = 4,61
Regular	16	35,6	CV = 18,06
Total	45	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a estudiantes en junio - 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión infraestructura educativa y equipamiento, en la tabla 1, se observa que más de la mitad de estudiantes de la muestra se encuentran poco satisfechos con este servicio, ya que el nivel de percepción es bajo por que la infraestructura y equipamiento no son modernos, no existe muchos espacios educativos ni el equipamiento es de buena calidad. En cambio, la tercera parte de estudiantes se encuentran satisfechos, pues su nivel de satisfacción es regular, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran insatisfechos, debido a que el nivel de complacencia es muy bajo. Por último, no existen estudiantes que expresen satisfacción en el nivel alto.

De acuerdo a los estadígrafos se ve que la calificación promedio se ubica en un nivel bajo, teniendo una desviación del promedio que aumenta en cinco puntos o se aleja del promedio la misma cantidad lo que implica una calificación baja o regular. Por otro lado, el coeficiente de variabilidad indica que el grupo es homogéneo.

Tabla 2

Dimensión: Modelo de servicio educativo: jornada escolar completa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos
Bajo	4	8,9	X = 30,00
Regular	28	62,2	S = 4,28
Alto	13	28,9	CV = 14,55
Total	45	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a estudiantes en junio - 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión Modelo de Servicio Educativo: Jornada Escolar Completa, en la tabla 2, se observa que más de la mitad de estudiantes de la muestra se encuentran satisfechos con la con el modelo de servicio educativo que desarrolla la institución educativa, ya que el nivel de percepción es regular por la Jornada Escolar Completa implementada en la institución educativa, desde el 2017, ha mejorado los aprendizajes de los estudiantes. En cambio, más de la segunda parte de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran insatisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Por último, no existen estudiantes que expresen satisfacción en el nivel muy bajo.

De acuerdo a los estadísticos se ve que la calificación promedio se ubica en un nivel regular, teniendo una desviación del promedio que aumenta en cinco puntos o se aleja del promedio la misma cantidad lo que implica una calificación regular o alta. Por otro lado, el coeficiente de variabilidad indica que el grupo es homogéneo.

Tabla 3*Dimensión: Gestión pedagógica y administrativa*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Estadígrafos
Bajo	5	11,1	X = 27,00
Regular	33	73,3	S = 4,72
Alto	7	15,6	CV = 18,73
Total	45	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a estudiantes en junio - 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión Gestión Pedagógica y Administrativa, en la tabla 3, se observa que la mayoría de estudiantes de la muestra se encuentran satisfechos con la gestión que realizan los directivos y administrativos del colegio, ya que el nivel de percepción es regular por que reciben un buen trato, atienden sus necesidades educativas y gestionan los recursos educativos necesarios para su educación. En cambio, menos de un tercio de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran poco satisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Por último, no existen estudiantes que expresen satisfacción en el nivel muy bajo.

De acuerdo a los estadígrafos vemos que la calificación promedio se ubica en un nivel regular, teniendo una desviación del promedio que aumenta en cinco puntos o se aleja del promedio la misma cantidad lo que implica una calificación regular o alta. Por otro lado, el coeficiente de variabilidad indica que el grupo es homogéneo.

Tabla 4

Dimensión: Calidad profesional del docente de área

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Estadígrafos
Bajo	5	11,1	X = 58,00
Regular	17	37,8	S = 9,54
Alto	23	51,1	CV = 17,10
Total	45	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a estudiantes en junio - 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión calidad profesional del docente de área, en tabla 4, se observa que un poco más de un tercio de estudiantes de la muestra se encuentran satisfechos con el trabajo pedagógico de los docentes, puesto que el nivel de percepción es regular por que perciben que sus docentes les muestran un buen trato, atienden sus necesidades de aprendizaje, usan métodos y estrategias pertinentes que les permita aprender con facilidad. Por otro lado, casi dos tercios de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran poco satisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Por último, no existen estudiantes que expresen satisfacción en el nivel muy bajo.

De acuerdo a los estadígrafos vemos que la calificación promedio se ubica en un nivel regular, teniendo una desviación del promedio que aumenta en cinco puntos o se aleja del promedio la misma cantidad lo que implica una calificación regular o alta. Por otro lado, el coeficiente de variabilidad indica que el grupo es homogéneo.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 1 con respecto a la dimensión infraestructura educativa y equipamiento, se observa que más de la mitad de estudiantes de la muestra registraron un nivel bajo, ya que se encuentran poco satisfechos con este servicio, ya que la infraestructura y equipamiento no son modernos, no existe muchos espacios educativos y el equipamiento no es de buena calidad. En cambio, la tercera parte de estudiantes se encuentran satisfechos, pues su nivel de satisfacción es regular, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran insatisfechos, debido a que el nivel de complacencia es muy bajo. Los resultados coinciden con lo investigado por Tello (2015), en su informe sobre Satisfacciones estudiantiles y la eficiencia de los servicios educativos en casas universitarias del Centro, en donde refiere que las satisfacciones estudiantiles puntuaron con un nivel bajo a la eficiencia de los servicios educativos administrativos y la infraestructura física de la institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 2 con respecto a la dimensión modelo de servicio educativo: jornada escolar completa, se observa que más de la mitad de estudiantes de la muestra registraron un nivel regular, ya que se encuentran satisfechos e insatisfechos a la vez con respecto al modelo de servicio educativo que desarrolla la institución educativa. En cambio, más de la segunda parte de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran insatisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Los resultados concuerdan con la investigación de Nobarrio (2018) quien estudió la satisfacción estudiantil de la calidad de servicio de las carreras técnicas de alta y baja demanda en la ciudad de Lima. Concluyendo que los estudiantes en su mayoría se sienten satisfechos con el servicio que brindan estas instituciones educativas, debido a que sus expectativas han sido cubiertas. Asimismo, indicaron que siempre se les brinda un trato amable y cordial, ante cualquier duda que puedan tener.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 3 con respecto a la dimensión gestión pedagógica y administrativa, se observa que la mayoría de

estudiantes de la muestra registraron un nivel regular, ya que se encuentran medianamente satisfechos con la gestión que realizan los directivos y administrativos del colegio, debido a que reciben un buen trato y atienden sus necesidades educativas, sin embargo, no gestionan los recursos educativos necesarios para su educación. En cambio, menos de un tercio de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran poco satisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Por último, no existen estudiantes que expresen satisfacción en el nivel muy bajo. Los resultados coinciden con la investigación realizada por Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) quienes abordan el tema de la satisfacción del estudiantado por la calidad del servicio educativo en colegios privados y públicos, llegando a la conclusión que hay bajas significativas en determinadas variables de la indagación vinculadas con el grado de aceptación del estudiante de los colegios públicos y privados con el área administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 4 con respecto a la dimensión calidad profesional del docente de área, se observa que un poco más de un tercio de estudiantes de la muestra registraron un nivel regular, ya que se encuentran medianamente satisfechos con el trabajo pedagógico de los docentes, porque perciben que sus docentes les muestran un buen trato, atienden sus necesidades de aprendizaje, sin embargo, usan métodos y estrategias que no les permite aprender con facilidad. Por otro lado, casi dos tercios de estudiantes se encuentran muy satisfechos, pues su nivel de satisfacción es alto, y solo un mínimo porcentaje de ellos se encuentran poco satisfechos, debido a que el nivel de complacencia es bajo. Esto revela lo expuesto por Tello (2015), en su informe sobre Satisfacciones estudiantiles y la eficiencia de los servicios educativos en casas universitarias del Centro, en donde refiere que las satisfacciones estudiantiles de se hallan en 3.53 (70.6%). La categoría con mayor valor 3.84 (76.8%) es la eficiencia de los servicios educativos de los docentes por las eficaces capacidades que se mostraron mediante los procesos de enseñanza – aprendizaje y las categorías con menor valor 3.22 (64.4%) es la eficiencia de los servicios educativos de la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la dimensión infraestructura educativa y equipamiento, se concluye que más de la mitad de estudiantes de la muestra registraron un nivel bajo, ya que se encuentran poco satisfechos con este servicio, ya que la infraestructura y equipamiento no son modernos, no existe muchos espacios educativos y el equipamiento no es de buena calidad.
2. Con respecto a la dimensión jornada escolar completa, se concluye que más de la mitad de estudiantes de la muestra registraron un nivel regular, ya que se encuentran satisfechos e insatisfechos a la vez con respecto al modelo de servicio educativo que desarrolla la institución educativa.
3. Con respecto a la dimensión gestión pedagógica y administrativa, se concluye que los estudiantes en su mayoría registraron un nivel regular, ya que se encuentran medianamente satisfechos con la gestión que realizan los directivos y administrativos, debido a que atienden sus necesidades educativas, sin embargo, no gestionan los recursos necesarios para su educación.
4. Con respecto a la dimensión calidad profesional del docente de área, se concluye que los estudiantes en su mayoría registraron un nivel regular, ya que se encuentran medianamente satisfechos con el trabajo de los docentes, porque perciben que atienden sus necesidades de aprendizaje, sin embargo, usan métodos y estrategias que no les permite aprender con facilidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Institución educativa mejorar la infraestructura y el equipamiento para que los estudiantes gocen de mejores espacios y se apoyen en recursos de calidad y necesarios para lograr aprendizajes significativos.
2. Se recomienda a los docentes hacer uso de las TICS durante sus sesiones de clase con el objetivo de lograr que los estudiantes puedan sentirse motivados y puedan contar con la tecnológica como un aliado para desarrollar su aprendizaje.
3. Se recomienda a los administrativos de la Institución Educativa brindar un buen trato a los estudiantes, resolviendo muchas de sus inquietudes y gestionando los recursos necesarios que respondan a sus necesidades académicas.
4. Se recomienda mejorar la comunicación entre docentes y estudiantes para lograr que las dudas que puedan tener sean resueltas de la mejor manera, evitando cualquier tipo de insatisfacción que menoscabe las buenas relaciones y afecte el desarrollo de las actividades académicas.
5. Se recomienda a la Institución Educativa utilizar instrumentos de medición para evaluar constantemente la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes con respecto a los distintos servicios que brindan la institución en el proceso educativo.

REFERENCIAS

- AHK Perú. (2014). Sistema de Formación Profesional Dual. Formación de Instructores, 18. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de <http://www.camara-alemana.org.pe/downloads/140605-MANUAL.pdf>
- Alvarez , K., & Corac, K. (15 de setiembre de 2015). Marketing Relacional y calidad del Servicio Educativo en la Institución Privada “JESÚS ES MI REY” - Villa el Salvador - 2014. (Tesis de la Universidad Autónoma del Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/132/1/ALVA REZ-CORAC.pdf>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (15 de noviembre de 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*, 22. Recuperado el 2015 de 01 de 05, de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Arias, A. R. (2013). Modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones. *Revista monográfica de educación skepsis.org*, 4(68), 28-38. Recuperado de <http://www.editorialskepsis.org/pdf/2013/p.17-68.pdf>
- Bodero, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *A punt. cienc. soc.*, 4(1).
- Blanco, C. (2007). Calidad en la educación: Una visión desde la Educación Inicial. *Revista de Investigación*(62), 125-148.
- Bustos, H. (2012). Marketing Educativo. Recuperado de <http://marketingeducacionalchile.blogspot.pe/2012/04/el-alumno-es-uncliente-no-es-lo-que.html>
- Cáceres, A. (15 de 09 de 2016). Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM. (Tesis de la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado el 2016 de 09 de 20, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4997/1/C%C3%A1ceres_ma.pdf 100

Cahuana Sánchez, J. H. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación*, 1(2), 56-68.

Castellares, K. (2016). El Docente Universitario como Tutor: La Experiencia en los Cursos Generales. *Blanco & Negro*, 7(2), 93. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/enblancoynegro/article/view/16110/16531>

Cortés, N. (15 de 12 de 2014). Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con estudiantes. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4839>

Cottle, D. (1991). *El Servicio centrado en el cliente*. Madrid: Jhon Wiley & Sons. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&pg=PA23&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false

Cuenca, R., Carrillo, S., de los Ríos, C., Reátegui, L., & Ortiz, G. (2017). *La calidad y la equidad de la educación secundaria en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Dahlberg, G., Moss, P., & Pence, A. (2007). *Beyond Quality in Early Childhood Education and Care: Languages of Evaluation, 2nd ed.,.* Londres: Falmer Press.

De Juanas, Á., & Muelas, Á. (2013). El Aprendizaje de las personas adultas en la sociedad del conocimiento. Research Gate, Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/257938060>

- Díaz, C., & Cortés, S. (2014). Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior. Colombia. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gRk6ckdzDG0J:www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/500.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Fernández , A., García, J., & Pérez, G. (15 de 03 de 2015). Grado de Satisfacción de los adultos con los Programas Universitarios. *Revista Complutense de Educación*, 27(3), 20. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/47239/48821>
- Franco, Y. (15 de 03 de 2017). Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación. (Tesis de la Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cucapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 101
- Fundación Bertelsmann. (2016). El Espacio del Tutor en la Formación Profesional. Alianza para la Formación profesional, 29. Recuperado de https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/2017_Espacio_del_tutor.pdf
- García, F. J., Juárez, S. C., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 206-216. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- Gómez, M. A., & Alzate, M. V. (2016). *El "Oficio de estudiante"*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.

- Gómez, C., & Gonzáles, A. (2015). *Dinamización del punto de venta*. Madrid: Paraninfo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Dinamizaci%C3%B3n_del_punto_de_venta.html?id=tih4CAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Guardaño, M. (2014). *Atención del Cliente en el proceso comercial*. ADGD0308. Málaga: IC Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=aLv2AgAAQBAJ&lpg=PT46&ots=psUKUQBu65&dq=guarde%C3%B1o%20satisfacci%C3%B3n%20percepcion&pg=PP1#v=onepage&q=guarde%C3%B1o%20satisfacci%C3%B3n%20percepcion&f=false>
- Guzmán, J. A., & Ruiz, M. M. (2016). *Guía Mínima para la Evaluación del desempeño Docente*. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=rXnkCgAAQBAJ&lpg=PT2&ots=AOqcmfSIMc&dq=Gu%C3%ADa%20M%C3%ADnima%20de%20Estudio%20para%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o%20Docente.%20M%C3%A9xico&pg=PT2#v=onepage&q=Gu%C3%ADa%20M%C3%ADnima%20de%20Estudio%20pa>
- Granja Matias, S. (12 de Febrero de 2018). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/banco-mundial-lanza-alerta-por-mala-calidad-de-la-educacion-181540>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (1998). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado de <https://www.pearsoneducacion.net/peru/tienda-online/fundamentos-demarketing-13ed-ebook>
- Larios, E. (2014). *Mercadotecnia de las Instituciones de Educación Superior*. Recuperado de

<http://www.cadernomarketingunimep.com.br/ojs/index.php/cadprofmkt/article/view/17/26> Méndez, G. (2015). Educación Dirigida al Cliente. (U. P. Chontalpa, Ed.) México. Recuperado el 15 de 09 de 2015, de <https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-cientifico-educacion-dirigida-al-cliente>

Minedu. (2013). Tutoría y Orientación Educativa. Lima: Minedu. Recuperado el 9 de 2016, de <http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/cartilla-orientacionvocacional-i.pdf> Ministerio de Educación. (2 de noviembre de 2016). Fines de la Educación Superior.

LEY N° 30512 de Institutos y Escuelas de la Educación Superior. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-deinstitutos.pdf>

López, P. L. (2014). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 121-125. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Miñán, W., & Guardia, K. (18 de octubre de 2016). Gestión. Recuperado de Management: <http://gestion.pe/empleo-management/gobierno-promoveraeducacion-secundaria-tecnica-asociandose-institutos-tecnologicos2172677>

MINEDU. (2014). *Modelo de Servicio Educativo*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/a/pdf/jec/modelo_JEC.pdf

Molina, L. C. (2016). Síndrome Dr. House. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpg=PP4&ots=ThyU1qKZpg&dq=sindrome%20dr%20house%20Molina&pg=PP4#v=onepage&q=sindrome%20dr%20house%20Molina&f=false>

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guía didáctica*. Nieva: Universidad Sur Colombia.

Nobario Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de Baja y*

Alta demanda. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Peruano Cayetano Heredia.

OECD. (2012). ¿A qué tipo de carreras aspiran los chicos y las chicas?. Recuperado de 103 <https://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/pisainfocus/PISA%20in%20Focus-n%C2%B014%20ESP.pdf>

Pantoja, A., & Alcaide, M. (2013). La variable género y su relación con el autoconcepto y el rendimiento académico de alumnado universitario. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento, 17. Recuperado de <http://eticanet.org/revista/index.php/eticanet/article/view/23/15>

Paz, J., Diaz, K., & Lory, R. (20 de setiembre de 2016). Preferencias de Universidad y Carreras con mayor demanda en la región San Martín 2017- 2019. Revista de Investigación Apuntes Universitarios, Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/660/743

Rebaza, A. A. (14 de diciembre de 2016). Presentación de la Memoria Institucional del Año 2016. Revista Anual del SENATI, 146. Recuperado de <http://www.senati.edu.pe/files/MemorialInstitucionalSenati2016/index.html#6>

Rivera, G. (15 de enero de 2014). La Motivación del Alumno y su Relación con el Rendimiento Académico en los Estudiantes de Bachillerato Técnico en Salud Comunitaria del Instituto República Federal de México de Comayagüela, M.D.C., durante el año lectivo 2013. Tesis de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán).

Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson. Recuperado de

<http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15ediRobbins.pdf>

- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 21-26.
- RPP Noticias. (2017). 5 carreras técnicas más demandadas en Perú. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/cuales-son-las-cinco-carrerastecnicas-mas-demandadas-en-peru-noticia-969533> 104 SENATI. (2016). Informe de encuestas 2016. Memoria Anual 2016. Recuperado de http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/senati_memoria_2016.pdf
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, P. (2018). Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 12(31), 39-55. Obtenidode <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- SENATI. (15 de setiembre de 2016). Sistema Integrado de Gestión. Recuperado de <http://www.senati.edu.pe/nosotros/sistema-integrado-de-gestion> Tello, R. (15 de setiembre de 2015).
- Surdez, E. G., Sandoval, M. D., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadore*, 21(1), 9-26. doi: DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tello, R. (2015). Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro. (Tesis de pregrado). Universidad de Huancayo. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí – Chongoyape.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes.	La satisfacción de la estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción por la calidad del servicio educativo en base a lo académico, administrativo,	La variable Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes, en sus dimensiones: Infraestructura educativa y equipamiento, Modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa, Gestión pedagógica y administrativa, Calidad profesional del	Infraestructura educativa y equipamiento Modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura educativa apropiada para la labor pedagógica. • Ambientes educativos que cumple con las garantías de calidad para desarrollar aprendizajes. • Recursos y materiales educativos con soporte tecnológico. • Atención de las necesidades de aprendizaje, según el contexto. • Servicio educativo 	Ordinal

<p>infraestructura equipamiento.</p>	<p>y docente de área, se determinará con la aplicación de un cuestionario que medirá el nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>	<p>esencial y complementario para la formación integral de los estudiantes.</p>
<p>Gento (2012)</p>	<p>El autor (2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios acorde a las necesidades e intereses de los estudiantes. • Conocimientos suficientes de las necesidades educativas. • Cumplimiento de horarios de trabajo. • Atención con cortesía, respeto y empatía. • Planificación curricular de acuerdo a las potencialidades y necesidades de los estudiantes. • Orienta, guía y retroalimenta el aprendizaje.
	<p>Gestión pedagógica y administrativa</p>	
	<p>Calidad profesional del docente de área</p>	

-
- Comunicación asertiva y empática, fluida, atenta y respetuosa.
 - Capacidad de dominio de conocimientos y metodología.

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

FICHA TÉCNICA

El cuestionario tiene la función de recoger información, analizarla y discutirla respondiendo a la interrogante del estudio ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del estudiante por la calidad del servicio educativo, según la opinión de los estudiantes del VII Ciclo? De acuerdo con la información de la Figura 1 para apoyar al encuestado a responder, se han representado los diferentes niveles de satisfacción con los emoticones y la letra asociada que expresan la actitud de satisfacción. Para la actitud de “*muy satisfecho*” la letra A, para la actitud de “*satisfecho*” la letra B, para la actitud “*indiferente*” la letra C, para la actitud de *poco satisfecho* con letra D y para la actitud de “*insatisfecho*” la letra E. Estas letras representarán un camino hacia la actitud del nivel de satisfacción que él alumno tiene por elección para marcar a cada pregunta del cuestionario. Por eso, este cuestionario se ha dividido en 4 bloques, según las dimensiones que tiene la Satisfacción del estudiante por la calidad del servicio educativo.

Estimado estudiante: Primeramente, se agradece su apoyo para realizar esta investigación. Luego, se le solicita que responda con sinceridad los siguientes ítems, marcando con una X frente a cada ítem y debajo de la letra que representa su satisfacción por la calidad de servicio educativo que le brinda su institución educativa.

Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Insatisfecho
A=5	B=4	C=3	D=2	E=1

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
1	La infraestructura de tu colegio es moderna y tiene muchos espacios educativos.					
2	El laboratorio de Física y Química tiene agua y desagüe, energía eléctrica, internet, instrumentos y reactivos.					
3	Los espacios deportivos y recreativos son amplios y se encuentran en buen estado.					
4	Los pupitres, mesas, carpetas, sillas y estantes de los distintos ambientes educativos son de calidad.					
5	La biblioteca es amplia, con mucha bibliografía y mesas de estudio.					
6	Los ambientes del comedor estudiantil y de la cafetería son muy limpios y cuentan con mesas y sillas.					
7	Las aulas de clase y de innovación pedagógica son amplias, ventiladas, iluminadas y agradables.					
8	El área de Educación Física esta implementada con material deportivo de calidad.					
9	Los recursos tecnológicos: proyector, equipo de sonido y computadoras son modernos.					
10	La institución educativa te brinda todos los recursos educativos que necesitas para aprender.					
11	La institución educativa se interesa por tus necesidades de aprendizaje y sientes que son atendidas.					
12	La institución educativa muestra interés en tu formación personal y académica.					
13	El horario de clase es adecuado y permite que permanezcas en el colegio sin ninguna dificultad.					
14	El servicio de psicología y tutoría personalizada te ayudan a mejorar tus aprendizajes y estados emocionales.					
15	Cuando tienes problemas de tipo académico y de tipo personal sientes que la institución educativa te ayuda a solucionarlos.					
16	Experimentas que el servicio educativo que te brinda tu colegio satisface tus expectativas.					

17	Sientes que el modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa te permite obtener mejores aprendizajes.					
18	El personal directivo y administrativo está preparado para dar respuesta a tus inquietudes.					
19	El equipo directivo y personal administrativo te brinda atención con educación, cortesía, respeto y consideración.					
20	El personal directivo y administrativo atiende tus necesidades de de orientación vocacional.					
21	Percibes que el personal directivo y administrativo está siempre dispuesto a ayudarte en lo que necesites.					
22	El personal directivo y administrativo atiende oportunamente tus solicitudes.					
23	El personal directivo y administrativo se interesa por mejorar la calidad educativa, la infraestructura y el equipamiento de la institución educativa.					
24	El equipo directivo y personal administrativo te informan de tus calificaciones al terminar cada bimestre de estudios.					
25	Tus profesores utilizan métodos y estrategias didácticas de enseñanza que te permiten aprender y desarrollar tus tareas sin dificultad.					
26	Los docentes te evalúan y te ayudan a reflexionar sobre tus progresos y errores de aprendizaje.					
27	Los docentes se muestran dispuestos para ayudarte y orientarte en tus aprendizajes.					
28	Los temas que desarrollan los profesores y las profesoras te parecen muy importantes.					
29	Los docentes comprenden tus necesidades de aprendizaje.					
30	Los docentes son atentos, educados y respetuosos contigo.					
31	Tus docentes se preocupan por ti y te motivan permanentemente para que sigas aprendiendo.					
32	Los docentes te comunican los propósitos de la clase, las actividades a desarrollar y los retos de aprendizaje.					
33	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos.					

34	Sostienes una comunicación fluida y de confianza con tus profesores.					
35	Los docentes atienden tus inquietudes y aclaran tus dudas con mucha sabiduría.					
36	Los docentes te explican los conceptos y el proceso de desarrollo de las tareas con ideas claras y palabras sencillas.					
37	Tus docentes te ayudan a reflexionar sobre la importancia y la utilidad del conocimiento para que los uses en tu vida.					
38	Los docentes toman en cuenta tus conocimientos previos y lo utilizan para ayudarte a construir el nuevo conocimiento.					

¡Muchas Gracias!



III. SUGERENCIAS: Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario.

Considerar el objetivo de la investigación en el instrumento.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los ítems necesarios para la medición de los objetivos.

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

El instrumento tiene un promedio de "90" por lo cual es excelente para su aplicación.

VI. LUGAR Y FECHA: 26-06-2020

FIRMA: 

DNI N°: 45841580 

III. SUGERENCIAS: Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario.

Se recomienda considerar el objetivo de la investigación en el instrumento

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

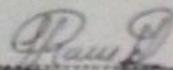
El instrumento cumple con los ítems necesarios para la medición de los objetivos.

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

El instrumento tiene un promedio de "90" > lo que, es excelente para su aplicación.

VI. LUGAR Y FECHA: Chiclayo, junio 2020.

FIRMA:



DNI N°:

27413234

- III. **SUGERENCIAS:** Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario.

El objetivo de la investigación debe estar escrito en el instrumento de recolección de datos

- IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El cuestionario cumple con la cantidad necesaria de ítems para la medición de los objetivos.

- V. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

El instrumento alcanza un promedio de "90"; por lo que se recomienda su aplicación.

- VI. **LUGAR Y FECHA:** Chiclayo, junio 2020.

FIRMA:

DNI N°:

87403467



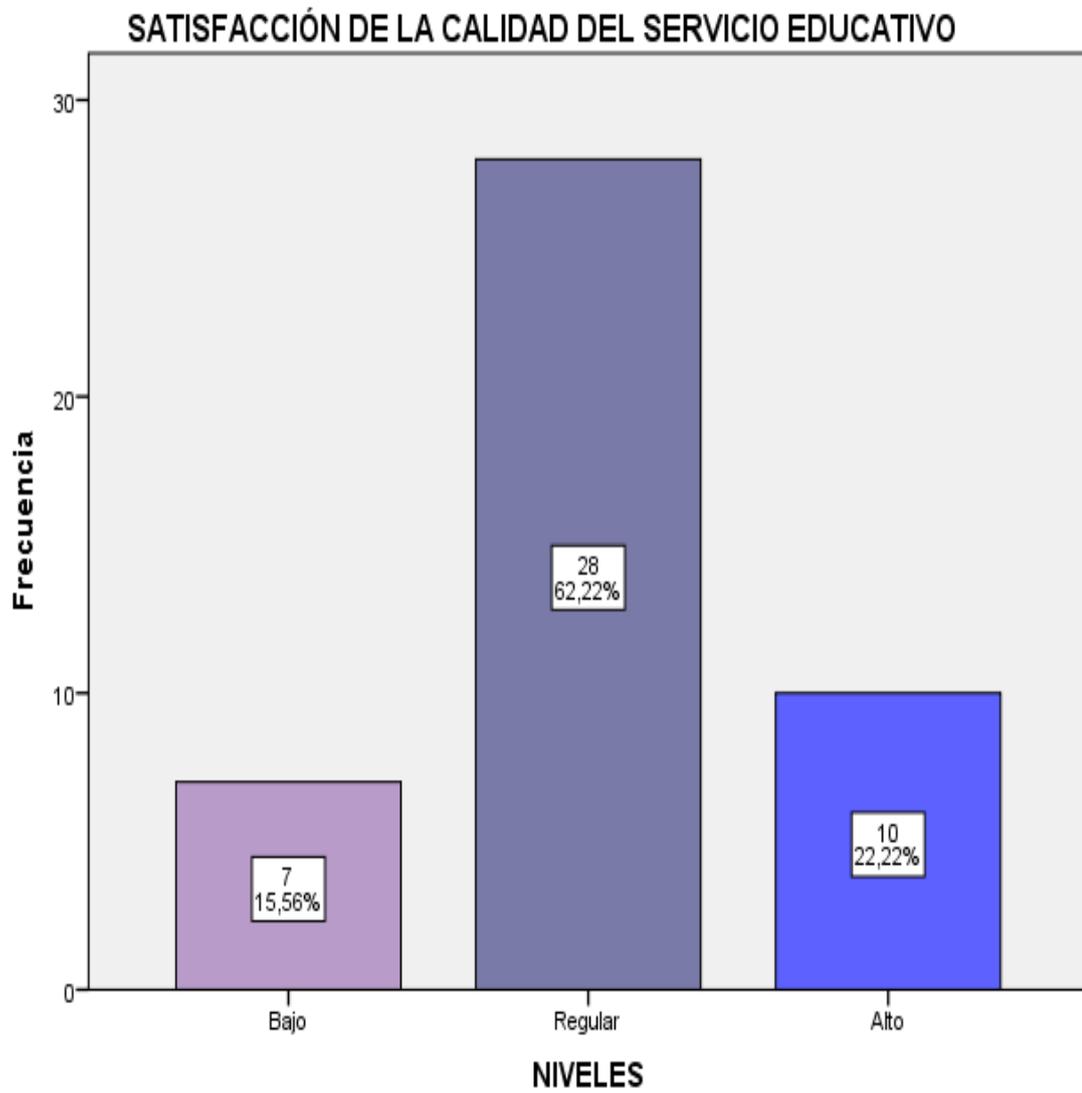
Anexo 4. Matriz de consistencia

TEMA	Satisfacción de la calidad del servicio educativo del estudiante.					
TÍTULO	"Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí - Chongoyape					
LÍNEA/EJE DE INVESTIGACIÓN	Gestión de la calidad del servicio.					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál son los niveles de satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria de Cuculí - Chongoyape?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción de la calidad de la infraestructura educativa y equipamiento según el estudiante del VII Ciclo de educación</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar los niveles de la satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria de Cuculí - Chongoyape.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción de la calidad de la infraestructura educativa y equipamiento según los estudiantes del</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hg. Existe satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria de Cuculí - Chongoyape.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. Existe satisfacción de la calidad de la infraestructura educativa y equipamiento según los estudiantes del</p>	<p>Satisfacción de la Calidad del servicio educativo del estudiante.</p>	<p>Infraestructura educativa y equipamiento.</p>	<p>Infraestructura educativa apropiada para la labor pedagógica.</p> <p>Ambientes educativos que cumple con las garantías de calidad para desarrollar aprendizajes.</p> <p>Recursos y materiales educativos con soporte tecnológico.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Tipo: básico</p> <p>Enfoque: cuantitativo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño: no correlacional y no experimental.</p> <p>Nivel: descriptivo.</p> <p>M → O</p> <p>Donde:</p>

<p>secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción de la calidad del modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa según el estudiante del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción de la calidad de gestión pedagógica y administrativa según e los estudiantes del VII Ciclo de educación</p>	<p>VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape.</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción de la calidad del modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa según los estudiantes del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape.</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción de la calidad de gestión pedagógica y administrativa según los estudiantes del</p>	<p>VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape</p> <p>H2. Existe satisfacción de la calidad del modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa según los estudiantes del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape</p> <p>H3. Existe satisfacción de la calidad de gestión pedagógica y administrativa según los estudiantes del VII Ciclo de educación</p>		<p>Modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa</p> <p>Gestión pedagógica y administrativa</p>	<p>Atención de las necesidades de aprendizaje, según el contexto.</p> <p>Servicio educativo esencial y complementario para la formación integral de los estudiantes.</p> <p>Horarios acorde a las necesidades e intereses de los estudiantes.</p> <p>Conocimientos suficientes de las necesidades educativas.</p> <p>Cumplimiento de horarios de trabajo.</p> <p>Atención con cortesía,</p>	<p>M = Muestra</p> <p>O= Observación indirecta de la variable.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>85 estudiantes del VII Ciclo de Educación Secundaria.</p>
--	--	---	--	--	---	--

<p>secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción de la calidad profesional del docente de área según los estudiantes del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape?</p>	<p>VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape.</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción de la calidad profesional del docente de área según los estudiantes del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape.</p>	<p>secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí - Chongoyape</p> <p>H4. Existe satisfacción de la calidad profesional del docente de área según los estudiantes del VII Ciclo de educación secundaria en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Enrique López Albújar” – Cuculí – Chongoyape.</p>		<p>Calidad profesional del docente de área</p>	<p>respeto y empatía.</p> <p>Planificación curricular de acuerdo a las potencialidades y necesidades de los estudiantes.</p> <p>Orienta, guía y retroalimenta el aprendizaje.</p> <p>Comunicación asertiva y empática, fluida, atenta y respetuosa.</p> <p>Capacidad de dominio de conocimientos y metodología.</p>	<p>MUESTRA</p> <p>45 estudiantes seleccionados al azar: 15 estudiantes del Tercer Grado, 15 estudiantes del Cuarto Grado y 15 estudiantes del Quinto Grado</p> <p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Estudiantes de Tercero, Cuarto y Quinto Grado de Educación Secundaria.</p>
--	---	---	--	--	---	--

Anexo 5. Resultados



Anexo 6. Autorización del desarrollo de la investigación



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"ENRIQUE LÓPEZ ALBUJAR"
CUCULI**



PERU Ministerio
de Educación
Código modular: 0626077
Código de local: 278125
RD N° 0433-83-05/05/1983



Direcc. Av. Manuel Seoane s/n C.P. Cuculi-Chongoyape.

"Año de la universalización de la salud"

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NIVEL SECUNDARIO DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA "ENRIQUE LÓPEZ ALBUJAR" – CUCULI DEL DISTRITO DE CHONGOYAPE, PROVINCIA DE CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, QUIEN SUSCRIBE;

AUTORIZACIÓN

Al docente del área de Comunicación bach. **MANUEL JESUS HERRERA DIAZ** para la aplicación de cuestionario (encuestas) a los estudiantes de tercer, cuarto y quinto grado de nuestra institución educativa, a partir del 1 de junio del año en curso, en el marco de la investigación "SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO"; para alcanzar el grado de Maestría en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo,

Cuculi, 28 mayo del 2020



[Handwritten signature]
Dña. Doris María Castañeda
DIRECTORA

"Juventud, Esfuerzo y Patria"

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, Herrera Díaz Manuel Jesús, egresado de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

“Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí - Chongoyape”,

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Chiclayo, 18 de agosto del 2020.

Herrera Díaz Manuel Jesús	
DN: 27419051	 Prof. Manuel Jesús Herrera Díaz DNI N° 27419051
ORCID: 0000-0001-8028-3087	

Declaratoria de autenticidad del asesor



Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Mg. Gladys Dalila Zorrilla de Ventura, docente de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada:

“Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí - Chongoyape”,

del autor Herrera Díaz Manuel Jesús, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chiclayo, 18 de agosto del 2020.

Zorrilla de Ventura Gladys Dalila	
DN: 19258349	
ORCID: 0000-0003-3856-0698	