



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la
I.E.I. 392 de Independencia, año 2020**

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

AUTORA:

Br. Castañeda Soto, Juana (ORCID: 0000-0001-7923-4093)

ASESOR:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID: 0000-0002-2366-6724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

. Este presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanas por sus buenos consejos, quiénes me enseñaron a no rendirme así me encuentre en situaciones adversas puesto que el apoyo de la familia es primordial no importando la edad ni la posesión económica.

Agradecimiento

. En primer lugar, agradezco a Dios por su amor incomparable por darme las fuerzas y motivos para seguir avanzando.

En segundo lugar, agradezco a mi familia y a mis maestros por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODO	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Operacionalización de variables	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
3.1. Análisis descriptivo	21
3.2. Análisis inferencial	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

ANEXOS	43
Anexo 1. Matriz de consistencia	43
Anexo 2. Instrumentos	45
Anexo 3. Constancia de autorización	50
Anexo 4. Certificados de validación de instrumentos	51
Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos	63
Anexo 6. Constancia de haber aplicado la encuesta	65
Anexo 7. Base de datos	66
Anexo 8. Hoja de Turnitin	69
Anexo 9. Declaratoria de autenticidad	70
Anexo 10. Declaratoria de autenticidad del asesor	71
Anexo 11. Acta de sustentación	72
Anexo 12. Autorización de publicación	73

Índice de tablas

	Página	
Tabla 1	Matriz operacional de la variable gestión del servicio educativo	14
Tabla 2	Matriz operacional de la variable satisfacción del usuario	15
Tabla 3	Población de padres de los niños de la IEI 392 del distrito de Independencia	16
Tabla 4	Muestra de padres de los niños de la IEI 392 del distrito de Independencia	16
Tabla 5	Validación de expertos de los instrumentos de validación	18
Tabla 6	Coefficiente de fiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 7	Gestión del servicio educativo en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	21
Tabla 8	Satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	22
Tabla 9	Satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	23
Tabla 10	Satisfacción con la dimensión técnico científico en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	24
Tabla 11	Satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	25
Tabla 12	Prueba de normalidad	26
Tabla 13	Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia	27
Tabla 14	Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia	28
Tabla 15	Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia.	29

Tabla 16 Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia

30

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de gestión del servicio educativo en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	21
Figura 2	Niveles de satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	22
Figura 3	Niveles de satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	23
Figura 4	Niveles de satisfacción con la dimensión técnico científico en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	24
Figura 5	Niveles de satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020	25

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra de estudio lo conformaron 113 padres (padre o madre) de los niños de la I.E.I. 392 del distrito de Independencia, a quienes se les aplicó cuestionarios. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.893, en el Cuestionario de gestión del servicio educativo y 0.848 en el cuestionario de satisfacción del usuario.

Los resultados evidenciaron que existe relación directa, regular y significativa ($Rho=0,559$; $p=0,000<0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. Por lo tanto, a mejor gestión del servicio educativo, mayor satisfacción del usuario.

Palabras clave: gestión del servicio educativo, satisfacción del usuario, padres de familia.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the educational service and user satisfaction in the I.E.I. 392 of independence, year 2020.

The research was of a basic type and a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study sample was made up of 113 parents (father or mother) of the children of the I.E.I. 392 of the district of Independencia, to whom questionnaires were applied. In order to determine the validity of the instruments, the judgment of experts was used and the reliability was calculated using Cronbach's Alpha Coefficient, the result being 0.893, in the educational service management questionnaire and 0.848 in the user satisfaction questionnaire.

The results showed that there is a direct, regular and significant relationship ($Rho = 0.559$; $p = 0.000 < 0.05$) between management of the educational service and user satisfaction in the I.E.I. 392 of independence, year 2020. Therefore, the better the management of the educational service, the greater the user satisfaction.

Keywords: educational service management, user satisfaction, parents.

I. INTRODUCCIÓN

Buscar calidad en la educación es el desafío principal de las sociedades del siglo XXI, pues su desarrollo se arraiga a todos los ámbitos de la acción humana. Indistintamente al contexto, los principios que describen excelencia en el trabajo, en los servicios ofrecidos y en el control de los diferentes procesos que dan lugar a ello, se hace cada vez más exigente mantener la calidad exigida, deviniendo muchas veces en insatisfacción de los usuarios con respecto al sistema educativo.

A nivel internacional, se tiene que, en Chile, los usuarios del servicio educativo presentan niveles de insatisfacción a causa de la imagen de la institución educativa y las limitadas posibilidades de participar en las decisiones que los involucra (Palominos, et al., 2016). Esta realidad es persistente en casi todos los países de América Latina y se le ha atribuido generalmente a la forma de gestionar el servicio que usualmente no está orientada al usuario sino a las funciones vistas desde el ámbito burocrático (Unesco, 2013). Desde otra perspectiva, la mirada ha sido puesta en los docentes y su formación inicial y la forma como se configura la profesionalización docente y su trayectoria (Lleixà, 2018). Por otro lado, también los estudiantes muestran niveles de insatisfacción hacia sus docentes porque consideran que su interés no se enfoca hacia ellos sino hacia su trabajo (Madrid, 2019).

A nivel nacional se tiene el estudio realizado por Cahuana (2016), quien evidenció que la calidad del servicio educativo se relacionaría con la satisfacción del usuario. Por su parte, señaló que la falta de desarrollo de espacios comunicativos entre los actores educativos desfavorece la satisfacción (Atencio (2018). Asimismo, los resultados de otros estudios indican que el nivel de calidad percibido por los usuarios es por debajo de las expectativas (Inquilla, 2017) y estas fundamentalmente se sustentan en la idea de que la educación no es de calidad. Según el mismo Ministerio de Educación (2020), los logros de aprendizaje, principal indicador de calidad, no son favorables en los estudiantes pues en la última evaluación censal realizada en el 2019, el 51,1% no puede

resolver problemas matemáticos y el 31,9% está en proceso de aprenderlo; por otro lado, en lectura solo el 37,6% comprende lo que lee y el 58,6% está en proceso de adquirir esa competencia. Considerando que estos resultados pertenecen a los niños que cursan segundo de primaria, podría inferirse los resultados en educación inicial y las reacciones de insatisfacción de los padres de familia y la comunidad con respecto a esta realidad.

A nivel local, se observa que los padres de familia I.E.I. 392 de independencia, los usuarios del sistema finalmente, muestran niveles de insatisfacción evidentes por el servicio educativo, y es debido a ello que existen registros sobre quejas relacionadas no solo por el desempeño de los docentes sino en cómo los directivos gestionan la escuela. Esta realidad afecta la retención escolar, pues el número de matrículas es reducido, con un aula por edad de 3, 4 y 5 años, que con el tiempo tiende reducir por solicitudes de traslado de los padres de familia. Esto conlleva sugerir que existe un problema de gestión del servicio, que no permite generar estrategias que posibiliten un crecimiento sostenido de la institución educativa; es decir, que la inadecuada gestión del servicio educativo es una variable relacionada a los niveles de insatisfacción de los padres de familia.

Tomando en cuenta lo mencionado, se formula el problema general de la investigación en los siguientes términos: ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020? En los mismos términos, los problemas específicos serían: ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020? ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020? ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020?

La tesis se justifica desde el punto de vista teórico porque pretende ampliar el conocimiento de la relación entre las variables gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en el ámbito educativo. Ambas variables están

sustentadas en las teorías de calidad en el ámbito de la gestión pública, pues por un lado implica el desarrollo de procesos con miras a resultados concretos en función de la demanda; por otro lado, observa que la medición de la buena gestión se halla en las percepciones de calidad de los usuarios que consumen el servicio; en este caso estas percepciones condicionan los niveles de satisfacción por el servicio recibido.

Asimismo, la justificación práctica de la investigación se evidencia en la intención de abordar una problemática concreta de la IEI 392 de Independencia, ya que al evidenciar la relación entre gestión del servicio y satisfacción del usuario, se podrán generar estrategias para mejorar el liderazgo, la planificación, la perspectiva orientada al usuario, los procesos y resultados y todos aquellos aspectos que mejoran la gestión del servicio, pues de esa manera se contribuye a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, cabe decir, de los padres de familia.

La justificación metodológica se sustenta debido a que la investigación se realiza desde el enfoque cuantitativo y como tal requiere medición de las variables. Esto implica procesos de elaboración y/o adaptación de instrumentos de medición sobre las variables abordadas pero enfocadas hacia el ámbito educativo; que luego de ser validados pueden servir para la realización de otros estudios con diferentes unidades de análisis u otros diseños metodológicos.

Por tanto, la investigación tiene el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020; Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020; Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

En esta línea, la hipótesis general queda formulada en los siguientes términos: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. De la misma manera, las hipótesis específicas serían: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020; Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020; Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se tiene a Sánchez, et al. (2019), realizaron una investigación en Chile con el objetivo de conocer la relación entre participación y expectativa con respecto a la satisfacción de los padres sobre el servicio educativo de instituciones de nivel preescolar. Para ello, utilizó un diseño mixto secuencial-explicativo, siendo la fase cuantitativa abordada con análisis multivariado y parte cualitativa a través de análisis de entrevistas. Los resultados mostraron que el rendimiento académico puede ser afectado por las variables nivel socioeconómico, participación y expectativas educativas; asimismo, se evidenció la desatención a las acciones participativas de los padres en los procesos de gestión escolar. La falta de participación y las expectativas no cubiertas es lo que genera insatisfacción en los padres de familia.

Vidal et al. (2018) realizaron en México una investigación con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción del usuario de un centro de educación especial. La investigación fue cuantitativa, observacional y prospectiva, tomándose como muestra a 122 usuarios que respondieron un cuestionario. Los resultados mostraron que el mayor nivel de satisfacción de los usuarios fue con el tiempo de espera para ser atendidos (76,2%), con la atención recibida (81,1%), con la explicación clara y entendible (69,7%).

Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) realizaron una investigación con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a una institución de educación. La investigación fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo transversal. La muestra se conformó con 383 estudiantes de educación superior a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados mostraron que los usuarios tienen un grado de satisfacción de 3,12, considerando que 5 es totalmente satisfecho, siendo los aspectos más valorados la capacitación y habilidad para enseñar de los docentes. Con el mismo parámetro es evaluada la infraestructura (2,76) y los servicios administrativos (2,97).

Pecina (2019), realizó una investigación con el objetivo de establecer el impacto que tiene la calidad educativa en la satisfacción del usuario estudiante de

educación superior. La investigación fue cuantitativa de diseño correlacional tomándose como muestra a 74 estudiantes usuarios de un centro de estudios. Los resultados mostraron que el 41,5% de los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio educativo y el 37,9% estuvieron de acuerdo con la calidad educativa del centro de estudios. Finalmente concluyeron que las variables educativa y satisfacción del usuario están correlacionadas ($r=0,432$).

Rio y Asensio (2018), realizaron una investigación con el objetivo de analizar la calidad de los centros educativos y cotejarla con la satisfacción expresada. La investigación fue cuantitativa y de nivel explicativo, siendo la muestra estudiantes y sus padres del nivel secundario de 16 centros educativos de Madrid a quienes se les aplicaron cuestionarios y los resultados analizados a través de la herramienta denominada árbol de decisión. Los resultados mostraron que la satisfacción de las expectativas y la calidad, en el caso de las familias, influyen de igual manera en la media obtenida para cada usuario y que la satisfacción de sus expectativas aporta en la medida de la calidad del servicio recibido.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a Quintana (2018), realizó una investigación con el objetivo de relacionar estrategias de marketing y calidad del servicio educativo desde la percepción de los padres de familia de una institución educativa. La investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional, siendo la muestra 148 padres de familia a quienes se les aplicaron un cuestionario por cada variable. Los resultados indicaron que las estrategias de marketing se relacionan con la calidad del servicio educativo, pues se evidenció que incrementan los niveles de satisfacción de los padres de familia con respecto a la gestión del servicio.

Alvarado (2018), en su investigación buscó determinar si la gestión educativa institucional y la gestión del recurso humano en la satisfacción del usuario de una institución educativa. La investigación fue cuantitativa, de nivel explicativo, considerando como muestra a 140 usuarios a quienes se les administraron cuestionarios para valorar cada una de las variables. Los resultados

mostraron que gestión educativa institucional y la gestión del recurso humano influyen en un 74,1% en la satisfacción de los usuarios.

Quintana (2018), realizó una investigación con el objetivo de relacionar las variables liderazgo directivo y satisfacción del cliente de instituciones educativas. La investigación fue cuantitativa y de diseño no experimental y diseño correlacional, considerando una muestra de 49 docentes y 115 padres de familia de una institución educativa. Los resultados mostraron que existe correlación ($Rho=0,773$; $p<0,05$) entre las variables liderazgo directivo y satisfacción del cliente lo que implica que las satisfacciones de los usuarios dependen del liderazgo que ejercen los directivos en la institución educativa.

Damas y Oliva (2017), realizaron una investigación con el objetivo de conocer si las variables gestión educativa institucional y satisfacción de los estudiantes están correlacionadas. La investigación fue básica y de nivel descriptivo correlacional, siendo la muestra conformada con 267 estudiantes del nivel secundario a quienes se les aplicaron cuestionarios validados. Los resultados mostraron que gestión educativa institucional y satisfacción de los estudiantes son variables correlacionadas ($rho=0,448$) sugiriendo que es necesario que se requiere trabajo coordinado y democrático para elevar el nivel de satisfacción con el servicio educativo de los estudiantes y sus padres.

Zarate (2018) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario. La investigación fue cuantitativa de nivel correlacional, siendo la muestra 102 usuarios de la UGEL Andahuaylas. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios con respuestas tipo Likert. Los resultados mostraron que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de atención del usuario ($rho=0,708$) por lo que se concluyó que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción del servicio educativo.

Al hacer referencia la gestión es necesario relacionarla con la administración de los procesos (Hernández, 2001) y del recurso humano (Chiavenato (2007),

pues es necesario ambos para conseguir los propósitos establecidos, sobre todo en el ámbito escolar (Aubert y Gaulejac, 2007).

Por su parte, Tobar (2002), señaló que la gestión de los servicios alude a la posición decisoria y operativa que asume el directivo para lograr atender con eficacia la demanda de aquellas personas que la solicitan. Desde el ámbito educativo se puede decir que la ejecución de los servicios educativos cubre demandas relacionadas a los aprendizajes pertinentes y de calidad. En ese sentido, la gestión del servicio educativo puede concebirse como un proceso entrega de valor público en vista que implica bienestar; y un proceso de entrega de calidad porque está orientado a satisfacer necesidades siguiendo parámetros de orden competitivo y de mejora continua (Terán, et al., 2017).

Según Gonzales, et al. (2001), la gestión de los servicios exige una gestión total de procesos que es desarrollado desde la fase de planeamiento, hasta la evaluación del mismo y los resultados a las que llega cada unidad operativa implementada; ello según el autor otorga dirección y coherencia a la gestión educativa. Según Tobar (2002), se debe atender tres aspectos importantes: administración, financiamiento y asistencia, para poder cumplir los objetivos institucionales, que a diferencia de otras actividades empresariales que buscan rentas, la institución educativa busca calidad en la educación, lo que supone aprendizajes de calidad, no infraestructura ominosa ni docente muy preparados, ello solo son vehículos mediante el cual se llega a la calidad de la educación; dicho de otro modo, la gestión de los servicios educativos viabiliza los procesos de las instituciones educativas para alcanzar bienestar social fundamentada en calidad de vida y satisfacción.

En entorno académico, Sugilar (2019), sostuvo que la gestión del servicio educativo debe partir del conocimiento de la característica de la persona y enfocarse en los niveles de éxito académico, la participación en el aprendizaje y los servicios de apoyo de la institución. Al respecto Martins, et al. (2019) señalaron que la calidad de la información es lo que hace que la gestión sea de calidad, pues se orienta a satisfacer las necesidades de los usuarios. Otro aspecto a considerar es el enfoque inclusivo en los procesos de planificación,

pues es necesario que la institución educativa responda a lo que requieren individualmente los estudiantes dado que cada uno es diferente a otro (Murniati, et al., 2018).

Para valorar la variable gestión del servicio educativo se tendrá en cuenta el modelo teórico de Malcolm Baldrige (Camisón, Cruz y González, 2006). Las dimensiones son:

Liderazgo. Describe capacidades del directivo para orientar los recursos y sostener la capacidad operativa de la institución considerando los aspectos éticos y legales. Desde la perspectiva de Keiser (2016), esto conllevaría a mirar recursos personales propios del líder, las características del grupo y el contexto pues es en la interrelación entre ellas donde se fundamenta su capacidad.

Planificación. Se refiere a la forma en que el directivo planifica las acciones que conducen al cumplimiento de los objetivos considerando criterios de flexibilidad y estrategia. Según Sánchez (2016), esta etapa de planificación alude a evaluación del contexto de la institución a fin de identificar aspectos que dificultan el logro del resultado y las oportunidades de mejora que es necesario considerar.

Enfoque en el cliente. Hace referencia a la manera como la institución construye las relaciones con sus usuarios, pues se halla enfocada a responder sus necesidades, expectativas y preferencias. Significa satisfacer la necesidad y expectativa del usuario mediante el desarrollo de una comprensión integral de sus necesidades para y luego entregarles el valor percibido (Sharabi, 2015).

Gestión del conocimiento. Describe el proceso de producción de la información además del análisis del mismo a fin de que la institución genere acciones de mejora a partir del conocimiento obtenido. Según Escorcía y Barros (2020), permite transformar las experiencias del personal en aprendizajes concretos susceptibles de ser transferidos a los demás colaboradores con el propósito de mejorar los resultados institucionales.

Enfoque en los recursos humanos. Se refiere al modo en que el diseño organizacional, las experiencias y las motivaciones del personal permiten que estos desarrollen sus potencialidades para lograr crecimiento profesional e institucional. De acuerdo a Alpízar y Lauchy (2018) este enfoque permite dirigir las acciones a fortalecer capacidades del personal para la búsqueda de superación integral a través de acciones formativas dispuestas estratégicamente.

Gestión por procesos. Valora la manera en que se realiza la gestión de los procesos operativos que conducen a la crear valor, no solo para el usuario, sino también para la institución. Para Smith & Fingar (2003) permite generar y controlar cambios de manera dinámica, oportuna, confiable y de alta calidad, con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos.

Resultados. Valora el desempeño institucional considerando resultados expuestos a nivel de satisfacción del usuario. Según Rodríguez (2010), estos resultados deben ser de calidad pues satisfacen necesidades y expectativas del usuario por lo que se hace necesario el cambio continuo dado que los parámetros de satisfacción también cambian con el tiempo.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, es necesario indicar que el término satisfacción describe una respuesta de carácter afectivo y su manifestación se produce de manera diversa pues está determinada por el entorno y el momento. Es un estado emocional de duración corta que se produce tras consumir un servicio (Giese y Cote, 2000) o recibir una experiencia (Vanhamme y Snelders, 2001) movilizándose componentes actitudinales y psicosociales de tipo cognitivo y afectivo (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001). Aunque generalmente la satisfacción alude a una respuesta integral frente a una experiencia (Giese y Cote, 2000), algunos autores la han descrito en su naturaleza cognitiva y/o afectiva (Martin, O'Neill, Hubbard y Palmer, 2008) y su manifestación es producida antes, durante o después de exponerse a dicha experiencia (Vanhamme y Snelders, 2001).

Entonces, la satisfacción del usuario alude a respuestas actitudinales y juicios valorativos que el usuario elabora cuando está interactuando con un servicio (Seclén y Darras, 2005). Esto implica la incidencia de factores que condicionan el estado de satisfacción del sujeto, los cuales están relacionados específicamente con su experiencia subjetiva, pues según ella construye el juicio favorable cuando evalúa su experiencia al consumir un servicio. La satisfacción del usuario también se entiende como la aplicación de algunos procedimientos para el cierre de brechas que existen entre las necesidades y expectativas de un cliente y los productos y servicios disponibles (Linqvist, et al., 2016; Sadeh, 2017; Xesfingi & Vozikis, 2016).

Del mismo modo, Yi (1990) indicó que la satisfacción del usuario resulta de la percepción, la valoración y las reacciones psicológicas del sujeto frente al servicio que consume (Izogo & Ogba, 2015; Yi & Nataraajan, 2018), en tanto que Hunt, (1991) la describe como percepciones del trato que recibe de parte del provisor del servicio e influye positivamente en las recomendaciones ofrecidas a otros (Dang et al., 2013; McCall et al., 2016). Asimismo, Bartikowski & Llosa (2004) la define como un proceso de evaluación favorable acerca de las propiedades que caracterizan un servicio. En tanto que Oliver (1996) y Vavra (1997) la describen como valoración de la expectativa del usuario que es satisfecha según requerimientos del usuario.

Por lo señalado, la satisfacción del usuario se ha constituido como el indicador principal para medir calidad de atención (Andía, et al., 2002) y describe los diversos modos en que el usuario interpreta la naturaleza de un servicio valorando su experiencia de consumo, lo que a su vez está determinado por aspectos subjetivos internos y aspectos objetivos del contexto en la que se brinda dicho servicio (Izaguirre, Reátegui y Mori, 2014).

Actualmente, alcanzar plena satisfacción del usuario resulta una tarea cada vez más compleja, debido a que sus expectativas tienden a ser mayores por influencia del escenario social que tienden impulsar la calidad en todas las actividades que ofrecen valor. En razón a ello, se espera que las instituciones

educativas organicen y mejoren sus procesos de tal modo que todas ellas se renten a mejorar la experiencia del usuario.

Huiza (2006), partiendo del modelo teórico de Donabedian (1995) llega a proponer tres dimensiones que permiten evaluar la satisfacción del usuario:

Satisfacción con la dimensión humana. Se refiere a la satisfacción derivada de la experiencia personal suscitada durante las relaciones interpersonales surgidas al momento de brindar el servicio. Esto implica respeto a la diversidad propia de las culturas que definen a una determinada población, acceso total a la información requerida, interés genuino por atender a la persona, lo que supone amabilidad, calidez, empatía y conducción ética al desarrollar las interacciones (Huiza, 2006).

Satisfacción con la dimensión técnica científica. Se refiere a la satisfacción resultante al valorar la calidad profesional de la persona que atiende pues brinda garantía de un buen servicio. Se manifiesta por medio de actuaciones que exponen eficacia para responder a la demanda y efectividad al operar con seguridad e integridad el proceso que conduce a dicho fin (Huiza, 2006).

Satisfacción con la dimensión del entorno. Se refiere a la disposición de un ambiente que brinde la posibilidad de mejorar la experiencia del usuario al consumir un servicio. Involucra considerar aspectos que permitan al usuario sentirse cómodo cuando observa un entorno limpio, privado y confiable (Huiza, 2006).

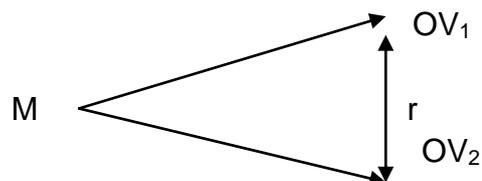
III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico en vista que su propósito fue extender los conocimientos teóricos acerca de las variables en estudio (Valderrama, 2013). En este caso las variables estudiadas fueron gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario.

El diseño fue no experimental porque su desarrollo no implicó manipulación algunas de las variables de estudio y los datos fueron recogidas en sus respectivas condiciones naturales; por otro lado, el diseño fue transversal porque la información fue recopilada en un solo momento por lo que los sujetos solo respondieron a los instrumentos una sola vez. Asimismo, el diseño fue correlacional porque su fin fue la determinación de la relación entre las variables indicadas.

Este diseño se visualiza en el siguiente esquema:



En dónde:

M: Muestra de Estudio

OV₁: Gestión del servicio educativo

OV₂: Satisfacción del usuario

r: Correlación

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1. Gestión del servicio educativo

Definición conceptual. Conjunto articulado de capacidades de decisión y acción que conducen a lograr los objetivos preliminarmente formulados desde una perspectiva de proceso y resultado (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 704).

Definición operacional. Proceso de gestión evaluado a través de 28 ítems descritos según las dimensiones Liderazgo, Planificación estratégica, Orientación hacia el usuario, Gestión del conocimiento, Enfoque en los recursos humanos, Gestión de procesos y Resultados; a los cuales los participantes responden en función a una escala Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) A veces, (4) Muchas veces, (5) Siempre.

Tabla 1

Matriz operacional de la variable gestión del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Liderazgo	- Liderazgo de la dirección - Buen gobierno	1 – 4		
Planificación estratégica	- Desarrollo de objetivos - Ejecución de acciones	5 – 8		
Orientación hacia el usuario	- Conocimiento del usuario - Relaciones con el usuario	9 – 12		
Gestión del conocimiento	- Control de la información - Gestión de la información y del conocimiento	13 – 16	1. Nunca 2. Pocas veces	Bajo: 28–64
Enfoque en los recursos humanos	- Sistemas de trabajo - Aprendizaje y motivación de las personas - Bienestar de las personas	17 – 20	3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Medio: 65 – 103 Alto: 104 – 140
Gestión de procesos	- Procesos de creación de valor - Procesos de soporte y planificación operativa - Resultado servicios	11 – 24		
Resultados	- Resultados orientados al usuario	25 – 28		

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual. Conjunto de respuestas actitudinales y de juicios de valor que los usuarios construyen como resultado del contacto y experiencia con determinado servicio (Huiza, 2006, p. 52).

Definición operacional. Proceso de gestión evaluado a través de 22 ítems descritos según las dimensiones humana, técnico-científico y del entorno; a los cuales los participantes responden en función a una escala Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) A veces, (4) Muchas veces, (5) Siempre.

Tabla 2

Matriz operacional de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Dimensión humana	- Trato cordial amable.	1 – 9	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Insatisfecho: 22 – 50 Indiferente: 51 – 81 Satisfecho: 82 – 110
	- Personal correctamente vestido.			
	- Respeto a la puntualidad.			
	- Interés manifiesto en los estudiantes.			
	- Respeto a su privacidad.			
	- Información completa, oportuna y entendida por el usuario			
	- Provisión de descanso - trabajo.			
	- Confidencialidad.			
	- Charla educativa de interés para el usuario.			
Dimensión técnico científico	- Orientación recibida durante la atención.	10 – 17		
	- Desarrollo de aprendizajes.			
	- Solución de problemas de rendimiento.			
	- Provisión de recursos y materiales.			
	- Orientación educativa.			
Dimensión del entorno	- Duración de la atención.	18 – 22		
	- Tiempo de espera para ser atendido.			
	- Capacidad técnica del personal			
	- Limpieza y orden de los ambientes y baños			
	- Iluminación de los ambientes.			
	- Ventilación en los ambientes.			

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio la conforman los 132 padres (padre o madre) de los niños que se encuentran matriculados y asisten a las clases no presenciales de la I.E.I. 392 del distrito de Independencia de Lima Metropolitana.

Tabla 3

Población de padres de los niños de la IEI 392 del distrito de Independencia

	Numero
3 años	51
4 años	54
5 años	27
Total	132

La muestra de estudio la conforman los 113 padres (padre o madre) de los niños de la I.E.I. 392 del distrito de Independencia que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 4

Muestra de padres de los niños de la IEI 392 del distrito de Independencia

	Numero
3 años	46
4 años	42
5 años	25
Total	113

Criterios de inclusión

- Padre o madre que acepten participar en el estudio.
- Padre o madre con niños matriculados y asistiendo a las clases no presenciales.
- Padre o madre que vive con los niños.

Criterios de exclusión

- Padre o madre que no acepten participar en el estudio.
- Padre o madre con niños matriculados, pero no asisten a las clases no presenciales.
- Padre o madre que no vive con los niños.

El muestreo utilizado es el no probabilístico por conveniencia, pues la muestra de estudio fue a criterio del investigador, considerando criterios de inclusión y exclusión.

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

La técnica de recolección de datos fue la encuesta que es definida por Diaz (2001) como procedimiento para realizar búsqueda sistemática de información sobre los datos que se desea obtener. El instrumento fue el cuestionario, el cual fue definido por Grande y Abascal (2007) como un conjunto de proposiciones articuladas y coherentes que tienen el fin de conseguir datos con respecto a una variable de estudio. A continuación, la ficha técnica de cada uno de los instrumentos:

Ficha Técnica del instrumento que mide Gestión del servicio educativo

Nombre:	Cuestionario de gestión del servicio educativo
Autor:	Juana Castañeda
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Padres de familia cuyos hijos estudian en institución educativa del nivel inicial
Significación:	Evalúa las percepciones el nivel de gestión del servicio educativo que desarrollan los directivos de la institución educativa.
Descripción:	El instrumento se compone con 28 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Ficha Técnica del instrumento que mide Satisfacción del usuario

Nombre:	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Juana Castañeda
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Padres de familia cuyos hijos estudian en institución educativa del nivel inicial
Significación:	Evalúa el nivel de satisfacción de los padres por el servicio educativo que brinda la institución educativa.
Descripción:	El instrumento se compone con 22 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Validez es un indicador que hace posible asegurar que un instrumento está midiendo lo que se pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los instrumentos fueron validados con juicio de expertos. Para ello los instrumentos se expusieron a evaluación a tres profesionales con experiencia en temas educativos y de medición, siendo los resultados lo siguiente:

Tabla 5

Validación de expertos de los instrumentos de validación

Expertos	Opinión
Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra	Hay suficiencia y es aplicable
Dra. Liliana Obregón del Carpio	Hay suficiencia y es aplicable
Mg. Gabriela Zarate Gutiérrez	Hay suficiencia y es aplicable

Según la tabla, los tres expertos señalaron que los instrumentos expuestos cuentan con los criterios de suficiencia y aplicabilidad por lo que se concluye que son válidos en su contenido.

Confiabilidad es un criterio que permite asegurar que un instrumento es coherente y consistente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó previamente a una

muestra piloto de 25 sujetos con iguales especificaciones de la muestra y con los datos obtenidos se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 6.

Coefficiente de fiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de gestión del servicio educativo	0,893	28
Cuestionario de satisfacción del usuario	0,848	22

La tabla muestra un alfa de Cronbach de 0,893 y 0,848 para los instrumentos evaluados, por lo que se concluyó que los cuestionarios tienen confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Para iniciar la recopilación de los datos se solicita autorización a la dirección de la I.E.I. 392 del distrito de Independencia, a fin de contar con los datos de contacto de los padres de familia cuyos hijos reciben educación no presencial en esta institución. Los datos recabados fueron correo, números de teléfono y grupos de WhatsApp, y es a través de dichos canales que se envía el enlace de acceso a los instrumentos. Para dicho fin, los cuestionarios fueron diseñados en formato Google Form, aplicativo que permite contar con un enlace de acceso para los participantes y una base de datos donde se depositan las respuestas en tiempo real. Se brinda una semana para este proceso de recopilación, luego del cual los datos son descargados en una base de datos Excel para luego exportarlo al SPSSv25 y seguir con el análisis respectivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico se realizó de manera descriptiva e inferencial. Con respecto al análisis descriptivo, se procedió a organizar los datos en tablas de

frecuencias y figura de barras en función a las dimensiones y variables analizadas.

Para el análisis inferencial, se utiliza el estadístico Rho de Spearman, prueba estadística no paramétrica en vista que los datos no tuvieron distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue llevada considerando las principales consideraciones éticas para este tipo de estudio. En dicha medida la aplicación de los instrumentos, requirió del consentimiento informado de los participantes, de tal modo que todos los que completaron los cuestionarios, lo hicieron por voluntad propia. Asimismo, se tomó en consideración el respeto por los autores expuestos en el documento, es por ello que las ideas expuestas fueron debidamente citadas y referenciadas. Asimismo, se cuidó que la información recopilada no signifique en algún tipo de perjuicio, discriminación o daño para los participantes y para ello, se optó por la encuesta anónima y codificación de datos.

IV. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Gestión del servicio educativo en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	32,7
Medio	75	66,4
Alto	1	,9
Total	113	100,0

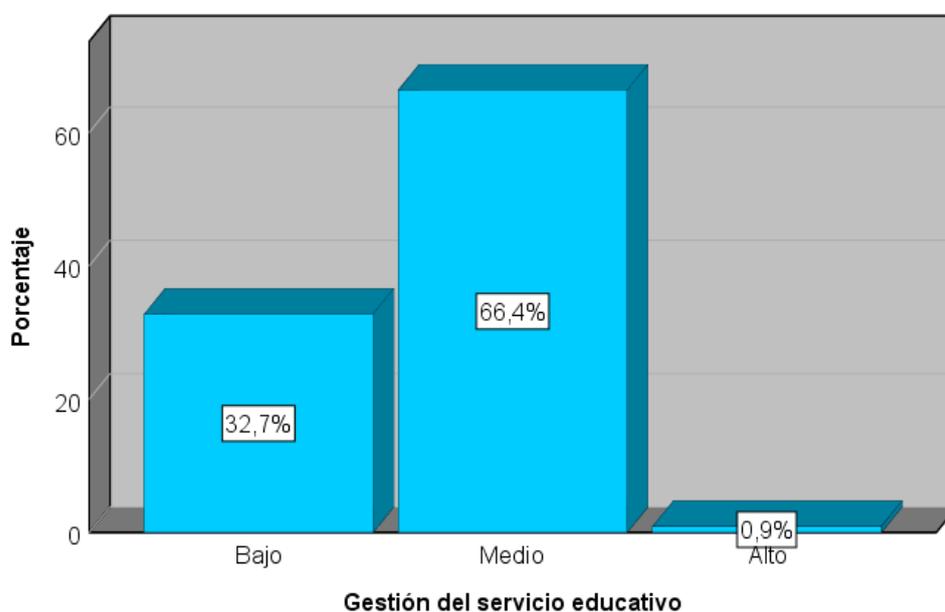


Figura 1. Niveles de gestión del servicio educativo en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

En la tabla 7 y figura 1 se tiene los niveles de gestión del servicio educativo en la I.E.I. 392 de independencia, según los padres cuyos hijos reciben educación en dicha institución educativa. Como se observa el 66,4% de los padres señalan que la gestión del servicio educativo es de nivel regular, mientras que el 32,7% indican que ello es en un nivel bajo. El 0,9% manifiesta que el nivel de gestión del servicio educativo es alto.

Tabla 8

Satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	48	42,5
Indiferente	55	48,7
Satisfecho	10	8,8
Total	113	100,0

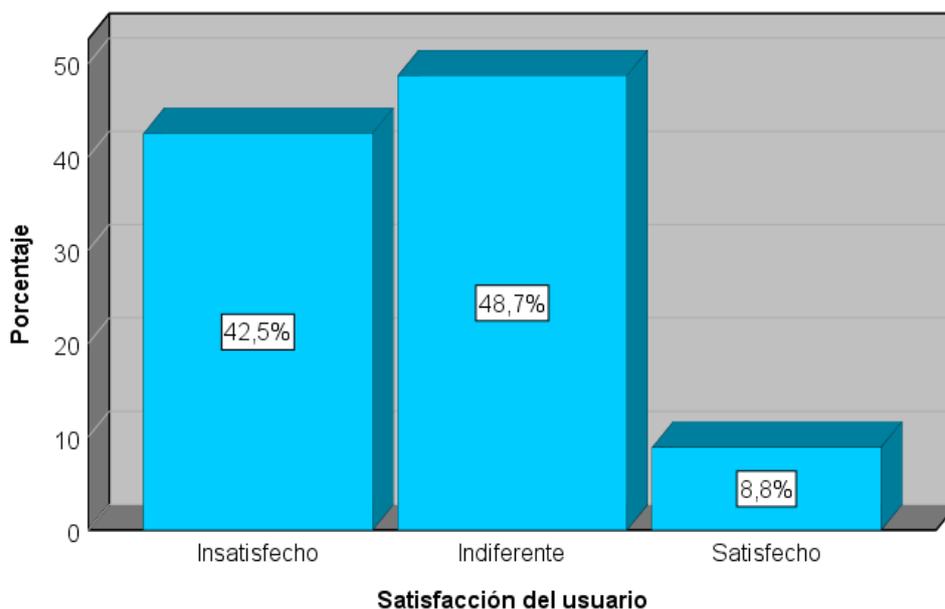


Figura 2. Niveles de satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

En la tabla 8 y figura 2 se tiene los niveles de satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, según los padres cuyos hijos reciben educación en dicha institución educativa. Como se observa el 42,5% de los padres señalan hallarse insatisfechos con la institución educativa, mientras que el 48,7% muestran hallarse indiferente. El 8,8% manifiestan hallarse satisfechos con la institución educativa.

Tabla 9

Satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	57	50,4
Indiferente	44	38,9
Satisfecho	12	10,6
Total	113	100,0

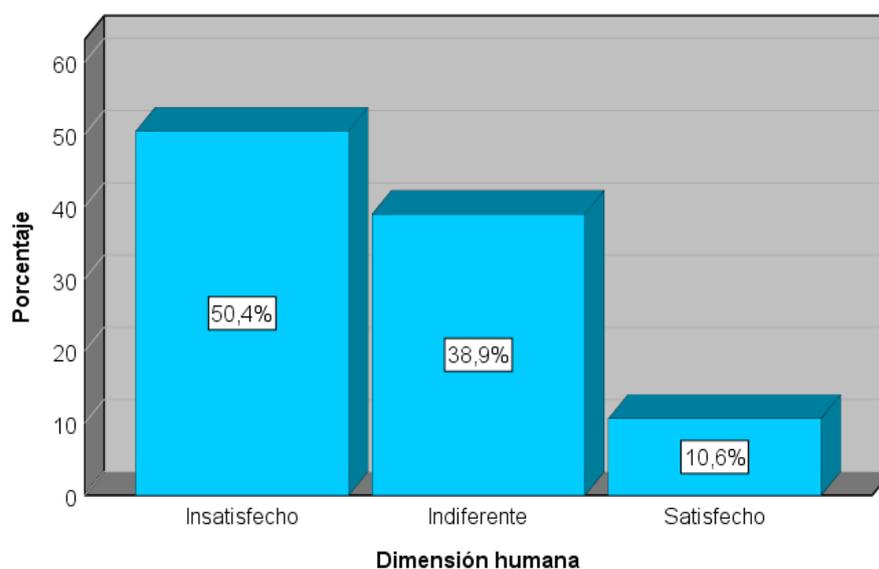


Figura 3. Niveles de satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

En la tabla 9 y figura 3 se tiene los niveles de satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, según los padres cuyos hijos reciben educación en dicha institución educativa. Como se observa el 50,4% de los padres señalan hallarse insatisfechos con respecto a la dimensión humana del servicio, mientras que el 38,9% muestran hallarse indiferente. El 10,6% manifiestan hallarse satisfechos con la dimensión humana del servicio.

Tabla 10

Satisfacción con la dimensión técnico científico en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	34,5
Indiferente	60	53,1
Satisfecho	14	12,4
Total	113	100,0

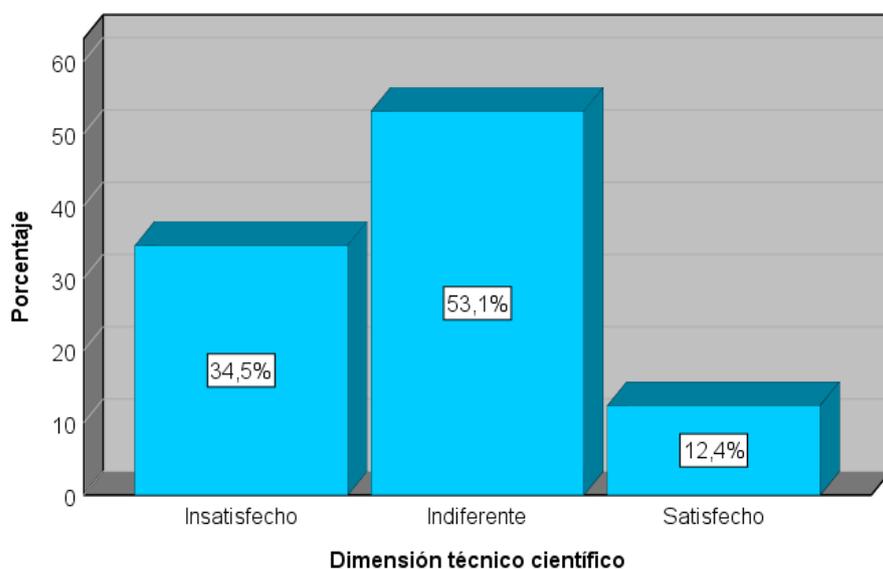


Figura 4. Niveles de satisfacción con la dimensión técnico científico en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

En la tabla 10 y figura 4 se tiene los niveles de satisfacción con la dimensión técnico científico en la I.E.I. 392 de independencia, según los padres cuyos hijos reciben educación en dicha institución educativa. Como se observa el 34,5% de los padres señalan hallarse insatisfechos con respecto a la dimensión técnico científico del servicio, mientras que el 53,1% muestran hallarse indiferente. El 12,4% manifiestan hallarse satisfechos con la dimensión técnico científico del servicio.

Tabla 11

Satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	48	42,5
Indiferente	53	46,9
Satisfecho	12	10,6
Total	113	100,0

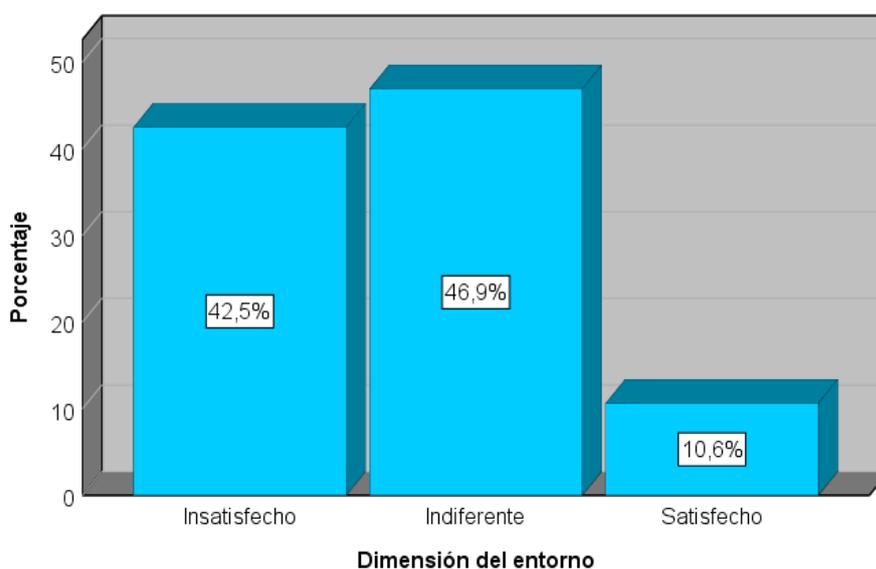


Figura 5. Niveles de satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020

En la tabla 11 y figura 5 se tiene los niveles de satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, según los padres cuyos hijos reciben educación en dicha institución educativa. Como se observa el 42,5% de los padres señalan hallarse insatisfechos con respecto a la dimensión del entorno del servicio, mientras que el 46,9% muestran hallarse indiferente. El 10,6% manifiestan hallarse satisfechos con la dimensión del entorno del servicio.

3.2. Análisis inferencial

Antes de proceder a comprobar las hipótesis de la presente investigación, se evalúa la distribución de los datos con las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del servicio educativo	,073	113	,191	,978	113	,054
Dimensión humana	,105	113	,004	,945	113	,000
Dimensión técnico científico	,146	113	,000	,948	113	,000
Dimensión del entorno	,118	113	,001	,960	113	,002
Satisfacción del usuario	,145	113	,000	,933	113	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 12 indica que la distribución de la variable gestión del servicio educativo es normal ($p > 0,05$); no obstante, las distribuciones de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones no tienen distribución normal ($p < 0,05$). Considerando que el supuesto de la estadística paramétrica requiere que ambas variables deben poseer distribución normal, se decidió emplear estadística paramétrica para la comprobación de las hipótesis, es decir el coeficiente Rho de Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

H: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Tabla 13

Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia.

			Gestión del servicio educativo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

Como se observa en la tabla 13, existe una correlación directa y moderada ($Rho=0,559$) así como significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario. Ello permitió el rechazo de la hipótesis nula, determinándose que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

H: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Tabla 14

Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia.

			Gestión del servicio educativo	Dimensión humana
Rho de Spearman	Gestión del servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

Como se observa en la tabla 15, existe una correlación directa y regular (Rho=0,486) así como significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión del servicio educativo y la dimensión humana de la satisfacción del usuario. Ello permitió el rechazo de la hipótesis nula, determinándose que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

H: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Tabla 15

Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia.

			Gestión del servicio educativo	Dimensión técnica científica
Rho de Spearman	Gestión del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Dimensión técnica científica	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

Como se observa en la tabla 15, existe una correlación directa y regular (Rho=0,575) así como significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión del servicio educativo y la dimensión técnica científica de la satisfacción del usuario. Ello permitió el rechazo de la hipótesis nula, determinándose que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

H: Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

Tabla 16

Correlación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia.

			Gestión del servicio educativo	Dimensión del entorno
Rho de Spearman	Gestión del servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,527*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Dimensión del entorno	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

Como se observa en la tabla 16, existe una correlación directa y regular (Rho=0,527) así como significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión del servicio educativo y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario. Ello permitió el rechazo de la hipótesis nula, determinándose que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.

V. DISCUSIÓN

Los resultados han demostrado que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020 ($Rho=0,559$; $p=0,000<0,05$) entre las variables gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario. Esto significa que las decisiones de gestión basadas en una orientación de procesos y resultados que toman los directivos para cumplir los objetivos institucionales (Camisón, Cruz y González, 2006) permiten que los usuarios del servicio educativo emitan respuestas actitudinales y de juicios de valor positivos al interactuar con el servicio recibido (Huiza, 2006). Estos resultados son corroborados por la investigación realizada por Damas y Oliva (2017), quienes concluyeron que gestión educativa institucional y satisfacción son variables correlacionadas sugiriendo que es necesario que se realice trabajo coordinado y democrático para elevar el nivel de satisfacción con el servicio educativo de los estudiantes y sus padres. Asimismo, otros autores refirieron que las maneras de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la gestión del servicio son estableciendo estrategias de marketing (Quintana, 2018), gestionando mejor los recursos humanos (Alvarado, 2018), fortaleciendo el liderazgo directivo (Quintana, 2018) y sobre todo implementando una gestión de calidad (Pecina, 2019; Zarate, 2018). Estas similitudes se presentan porque gestión institucional implica liderazgo directivo y es parte de la gestión del servicio educativo y se logra desarrollando procesos de marketing, gestión del recurso humano. Por lo tanto, si el directivo ejecuta una gestión de calidad sobre los servicios que brinda la institución educativa, se conseguirá en paralelo un mayor nivel de satisfacción de los usuarios de dicho servicio.

Asimismo, se corroboró que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020 ($Rho=0,486$; $p=0,000<0,05$). De acuerdo a estos resultados es posible concluir que la gestión del servicio educativo basado en procesos y resultados está relacionada a la percepción que construyen al valorar la calidad de las interacciones con el personal, lo que supone experimentar amabilidad, calidez, empatía y conducción ética al momento que recibe el servicio (Huiza, 2006). Estos resultados son corroborados por la investigación realizada

por Vidal et al. (2018), quienes mencionaron que los usuarios se sienten principalmente satisfechos cuando no se les hace esperar mucho tiempo cuando solicitan un servicio, se les brinda una atención de calidad y se les brinda explicaciones claras y entendibles para responder a su demanda o expectativa. A su vez, Sánchez, et al. (2019), señalaron que la falta de participación y las expectativas no cubiertas es lo que genera insatisfacción en los padres de familia; siendo que ello se presenta precisamente por restricción en las interacciones personales entre los usuarios y el personal de la institución educativa. Estas similitudes se presentan porque gestión del servicio educativo implica estar al tanto del trato humano y una atención de calidad que supone relaciones cálidas y cordiales. En ese sentido, la gestión del directivo debiera enfocarse a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales que establecen con los usuarios pues significará que los niveles de satisfacción también se mejoren.

También se evidenció que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020 ($Rho=0,575$; $p=0,000<0,05$). Esto implica que la gestión del servicio educativo basado en procesos y resultados está relacionada a la percepción de los usuarios con respecto a la calidad profesional del personal que atiende sus requerimientos pues consideran que sus actuaciones exponen eficacia para responder a la demanda y efectividad al operar con seguridad e integridad el proceso que conduce a dicho fin (Huiza, 2006). Esto es corroborado por los resultados ofrecidos por Vidal et al. (2018), cuando indica que los usuarios se sienten más satisfechos cuando reciben una atención de calidad de parte del personal; también Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) reportó que los niveles de satisfacción de los usuarios suelen incrementarse cuando perciben que los profesionales están capacitados y tienen competencia para las tareas asignadas. Estas similitudes se presentan porque la gestión del servicio educativo tiene que ver con el desarrollo de actividades que fortalezcan desempeños del personal, de tal modo que los usuarios perciben que son competentes. Ello indica que si los directivos gestionan el desarrollo profesional de los docentes y personal administrativo se conseguirá también que los usuarios incrementen sus niveles de satisfacción con respecto al servicio educativo recibido.

Igualmente quedó demostrado que existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020 ($Rho=0,527$; $p=0,000<0,05$). Esto quiere decir que la gestión del servicio educativo basado en procesos y resultados está relacionada a la percepción de los usuarios con respecto al entorno o la estructura dispuesta para brindar el servicio y permite que se sientan cómodos pues observa un entorno organizado y confiable (Huiza, 2006). Estos resultados son similares a lo expuesto por Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), quienes indicaron que los aspectos que más valoran los usuarios sobre el servicio recibido es la organización de la infraestructura y los procesos que comprenden los servicios administrativos. Estas similitudes se presentan porque al referir infraestructura, no solo se hace referencia a lo físico sino también a la plataforma diseñada para atender a los usuarios del servicio, lo que implicaría que los directivos deben asegurar que los procesos sean elaborados racionalmente, de tal modo que los usuarios perciban que estos son ágiles, ordenados y claros.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa, regular y significativa ($Rho=0,559$; $p=0,000<0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. Por lo tanto, a mejor gestión del servicio educativo, mayor satisfacción del usuario.

Segunda: Existe relación directa, regular y significativa ($Rho=0,486$; $p=0,000<0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. A mejor gestión del servicio educativo, mayor satisfacción del usuario con respecto a la calidad humana del personal.

Tercera: Existe relación directa, regular y significativa ($Rho=0,575$; $p=0,000<0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. A mejor gestión del servicio educativo, mayor satisfacción del usuario con respecto a la calidad profesional del personal.

Cuarta: Existe relación directa, regular y significativa ($Rho=0,527$; $p=0,000<0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020. Ello implica que, a mejor gestión del servicio educativo, mayor satisfacción del usuario con respecto a la plataforma diseñada para atender a los usuarios del servicio, ya que lo llevan a percibir que estos son ágiles, ordenados y claros.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Sugerir a la Unidad de Gestión Educativa Local 02, realizar actividades de asistencia técnica para el fortalecimiento de capacidades de los directivos incluyendo temas sobre gestión de la calidad del servicio, pues ello favorece una mejor satisfacción de los usuarios con respecto al servicio educativo recibido.

Segunda: Sugerir a los directivos de la institución educativa, incorporar dentro de su plan anual de trabajo, talleres para mejorar la interacción durante la atención a los padres y los estudiantes, pues ello se relaciona con una mejor satisfacción de los usuarios del servicio.

Tercera: Sugerir a los directivos de la institución educativa, realizar acompañamiento pedagógico a los docentes a fin de fortalecer su desempeño docente; asimismo ejecutar reuniones periódicas con el personal administrativo a fin de revisar procesos y precisar instrumentos que permitan mejorar el servicio, pues ello implica mayor satisfacción de los usuarios.

Cuarta: Sugerir a los directivos y docentes, diseñar consensuada mente una plataforma de atención a los padres de familia y los estudiantes, de tal modo los usuarios perciban que estos son ágiles, ordenados y claros

REFERENCIAS

- Alpizar, M. y Lauchy, A. (2018). Enfoque sistémico para la superación de los recursos humanos en las áreas económicas de las instituciones del ministerio de educación superior. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 11(2), 200-209.
- Alvarado, M. (2018). *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima – 2017* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. *SITUA*, 10(20), 3-11.
- Atencio, M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.
- Aubert, N. y Gaulejac, V. (2007). *El coste de la excelencia*. Barcelona: Paidós.
- Bartikowski, B & Llosa, S. (2004). Customer satisfaction measurement: comparing four methods of attribute categorisations. *The Service Industries Journal, Taylor & Francis Journals*, vol. 24(4), 67-82. <https://doi.org/10.1080/0264206042000275190>.
- Cahuana, J. (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), 55-68.

- Camison, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª edición). México: Editorial Mcgraw-Hill.
- Damas, G. y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Dang, B., Westbrook, R., Black, W., Rodriguez, M. & Giordano, T. (2013). Examining the link between patient satisfaction and adherence to HIV care: A structural equation model. *PLoS ONE*, 8(1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0054729>.
- Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Donabedian A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En *Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud*, 2(3), 8-9.
- Escorcía, J. y Barros, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (3), 83-97. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565469>.
- Giese, J. y Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22.
- Gonzales M., Bermeo A., Morales S., Ruilova D. (2001). *Gestión en los Servicios de Salud*. Ecuador: OPS/OMS.
- Grande, I. y Abascal E. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (9ª Edición). Madrid: ESIC.
- Hernández, M. (2001). *El control de Gestión Empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño*. La Habana: Ed. Del ISPJAE.

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Hunt, H. (1991). Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior. *Journal of Social Issues*. 47(1), 107-117
- Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15.
- Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. (2014). *Percepciones del cliente a cerca del servicio de salud*. En Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. *Calidad y marketing de los servicios de salud* (119-126). Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Izogo, E., & Ogba, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- Keiser, A. (2016). What is Leadership? *Journal of Business Studies Quarterly*, 8(1), 1-5.
<https://search.proquest.com/openview/da932f3ddd496ce36e7f30f9e133b14/1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1056382>.
- Linqvist, A., Del Busso, L., Abrahamsen, V., Ghanima, W., Barach, P., & Jelsness, L. (2016). A qualitative study of patient experiences of decentralized acute healthcare services. *Scandinavian journal of primary health care*, 34(3), 317-324.
- Lleixà, T., Gros, B., Mauri, T. y Medina, J. (eds.) (2018). *Educación 2018-2020. Retos, tendencias y compromisos*. Barcelona: IRE-UB
- Madrid, T. (2019). El sistema educativo de Ecuador: un sistema, dos mundos. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 8-17.
<https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.2>.

- Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S., y Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Martins, et al. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38, 182-193. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.001>.
- McCall, S., Souers, R., Blond, B. & Massie, L. (2016). Physician satisfaction with clinical laboratory services: a College of American Pathologists Q-Probes Study of 81 Institutions. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 140(10), 1098-1103.
- Ministerio de educación (2020). *Evaluación censal 2019*. Lima: Minedu.
- Murniati, A., Nasir, U., Tabrani, Z. & Syahrl, J. (2018). Inclusive Education Management in State Primary Schools in Banda Aceh. *Advanced Science Letters*, 24(11), 8313-8317. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.12549>.
- Oliver, R. (1996). *Satisfaction: A behavioral perspective on consumer*. New York: Prince Hill.
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. y Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VII (18), 130-142.
- Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista digital sobre ciencia, tecnología y sociedad*, 6(11). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693/812>.
- Quintana, C. (2018). *Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

- Quintana, M. (2018). *Estrategias de marketing mix y la calidad del servicio educativo percibido por los padres de familia de una Institución Educativa Privada de la UGEL 06, Ate-Vitarte* (Tesis de maestría). Lima, Perú.
- Río, D. y Asensio, I. (2018). Relación entre calidad percibida y satisfacción con el servicio educativo mediante árboles de decisión. *Avances en democracia y liderazgo distribuido en educación: Actas del II Congreso Internacional de Liderazgo y Mejora de la Educación*. Coord. F. Javier Murillo. Madrid: RILME, 2018. 503-506
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1), 1-28. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>.
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, 29(1), 101–117.
- Sánchez, A., Reyes, F. & Villarroel, V. (2019). Participación y expectativas de los padres sobre la educación de sus hijos en una escuela pública. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(3), 347-367.
- Sánchez, M. (2016). Gestión del cambio y planificación estratégica. *Palermo Business Review*, 13, 51-72. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_04.pdf.
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility: Peru 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Sharabi, M. (2015). Entry, "Customer Focus", in Su Mi Dahlgaard-Park (Ed.) *Encyclopedia of Quality and the Service Economy* (pp. 114-118). Sage Pub.
- Smith, H. & Fingar, P. (2003). *Business Process Management. The Third Ware*. Florida: Meghan-Kiffer Press.

- Sugilar, S. (2019). The Role of Service Quality Management in Students' Re-Enrollment. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 21(1), 45-86.
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. y Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10.
- Tobar, F. (2002). *Modelos de Gestión en Salud*. Buenos Aires: Salud Colectiva.
- Unesco (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago de Chile: OREALC-UNESCO.
- Vanhamme, J., & Snelders, D. (2001). The role of surprise in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45.
- Vavra, T. (1997) *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Analyzing and Reporting Customer Satisfaction Programs*. Wisconsin, Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vidal, P., García, R., Hernández, C. y Flores, C. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de Sanidad Militar*, 72(1), 24-31.
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16, 94.
- Yi, Y. (1990). *A Critical Review of Consumer Satisfaction*. *Review of Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 68-123.
- Yi, Y., & Natarajan, R. (2018). Customer satisfaction in Asia. *Psychology and Marketing*, 35(6), 387– 391.

Zarate, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020						
AUTOR: Br. Juana Castañeda Soto						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Hipótesis general Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Variable 1: Gestión del servicio educativo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción y la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Hipótesis específicas Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión humana en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Liderazgo	- Liderazgo de la alta dirección - Buen gobierno y responsabilidad social	1 – 4	Bajo: [28 – 64] Medio: [65 – 103] Alto: [104 – 140]
			Planificación estratégica	- Desarrollo de estrategias - Despliegue de estrategias	5 – 8	
¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción y la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020?	Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión técnica científica en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	Orientación hacia el usuario	- Conocimiento del cliente - Relaciones con el cliente	9 – 12	
			Gestión del conocimiento	- Evaluación del desempeño organizacional - Gestión de la información y del conocimiento	13 – 16	
			Orientación hacia las personas	- Sistemas de trabajo - Aprendizaje y motivación de las personas - Bienestar de las personas	17 – 20	
			Gestión de procesos	- Procesos de creación de valor - Procesos de soporte y planificación operativa	21 – 24	
			Resultados	- Resultado de productos y servicios - Resultados orientados al usuario	25 – 28	
Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Satisfacción con la dimensión humana	- Trato cordial amable. - Personal correctamente	1 – 9	Insatisfecho: 22 – 50

de independencia, año 2020? ¿Qué relación existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020?	2020. Determinar la relación que existe entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.	392 de independencia, año 2020. Existe relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción con la dimensión del entorno en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020.		<ul style="list-style-type: none"> - uniformado o vestido. - Respeto al orden de llegada. - Interés manifestó en la persona y su problema. - Respeto a su privacidad. - Información completa, oportuna y entendida por el usuario - Provisión de descanso médico. - Confidencialidad. - Charla educativa de interés para el usuario. 		Indiferente: 51 – 81 Satisfecho: 82 – 110
			Satisfacción con la dimensión técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación recibida en las reuniones. - Ejecución de procesos de evaluación. - Solución del problema relacionado a los aprendizajes. - Provisión de recursos y materiales. - Orientación sobre la continuidad de los servicios educativos. - Duración del proceso de orientación. - Tiempo de espera para la atención. 	10 – 17	
			Satisfacción con la dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden de los ambientes y baños - Iluminación de los ambientes. - Ventilación de las salas. 	18 – 22	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de gestión del servicio educativo

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a la gestión del servicio educativo en la IE. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Dimensión 1: Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Los directivos de la institución educativa guían y animan a los profesores.					
2	Los directivos de la institución educativa organizan el trabajo con la participación de todos.					
3	Los directivos de la institución educativa promueven el trabajo ético y legal..					
4	Los directivos de la institución educativa preguntan si la atención que nos dan es buena para que la comunidad esté satisfecha					
	Dimensión 2: Planificación estratégica					
5	Los directivos de la institución educativa hacen que las cosas funcionen con orden y disciplina.					
6	Los directivos de la institución educativa tienen claro a donde quieren llegar.					
7	Las actividades que se llevan a cabo en la institución educativa están en un cronograma a la vista de todos.					
8	Las actividades que se realizan en la institución están bien planificadas.					
	Dimensión 3: Orientación hacia el usuario					
9	Los directivos de la institución educativa hacen que todos trabajen para responder a las necesidades de los estudiantes.					
10	Los directivos de la institución educativa escuchan nuestras sugerencias, pedidos o quejas.					
11	En la institución educativa se preocupan en cubrir mis expectativas					
12	En la institución educativa se preocupan en mejorar la					

	atención					
	Dimensión 4: Gestión del conocimiento					
13	En la institución educativa hay control en todas las cosas que se hace.					
14	En la institución educativa, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente por que la información llega rápidamente.					
15	Los directivos de la institución educativa saben responder las dudas que tengo.					
16	En la institución educativa todos están informados de lo que acontece a diario					
	Dimensión 5: Enfoque en los recursos humanos					
17	Los directivos de la institución educativa promueve la cooperación y la positiva convivencia					
18	Los directivos de la institución educativa tienen identificado las necesidades de cada trabajador.					
19	Los directivos de la institución educativa orientan a los profesores para hacer mejor su trabajo					
20	Los directivos de la institución educativa realizan capacitaciones para los profesores					
	Dimensión 6: Gestión de procesos					
21	En la institución educativa hay orden para brindar un servicio.					
22	La institución educativa mejora su manera de trabajar para atender nuestras necesidades					
23	La institución educativa tienen organizado los ambientes y recursos que facilitan el servicio educativo					
24	En la institución educativa, la APAFA, el CONEI y los directivos trabajan coordinadamente.					
	Dimensión 7: Resultados					
25	La institución educativa tienen prestigio porque enseñan bien					
26	La institución educativa tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones de la zona					
27	Los servicios que brinda la institución educativa satisfacen nuestras necesidades					
28	La calidad de los servicios que brinda la institución educativa hace que todos quieran estudiar en ella.					

Niveles de interpretación del cuestionario de la gestión del servicio educativo

	Bajo	Medio	Alto
Liderazgo	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Planificación estratégica	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Orientación hacia el usuario	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Gestión del conocimiento	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Orientación hacia las personas	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Gestión de procesos	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Resultados	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Gestión del servicio educativo	28 – 64	65 – 103	104 – 140

Cuestionario de satisfacción del usuario

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Dimensión 1 : Dimensión humana		1	2	3	4	5
1	En la institución educativa nos atiende amablemente					
2	En la institución educativa, todos se encuentra correctamente vestidos y limpios					
3	En la institución educativa, respetan la puntualidad para atendernos					
4	La institución educativa muestra interés por el bienestar del estudiante					
5	En la institución educativa se respeta la privacidad cuando nos atienden					
6	En la institución educativa me informan lo que necesito saber de manera clara y transparente					
7	En la institución educativa, hay buena organización del tiempo en relación al trabajo-descanso					
8	En la institución educativa hay confidencialidad cuando se presentan problemas					
9	En la institución educativa nos brindan charlas interesantes					
Dimensión 2 : Dimensión técnico científica						
10	En la institución educativa brindan orientación educativa a nuestra satisfacción					
11	En la institución educativa se busca que todos los estudiantes aprendan.					
12	En la institución educativa se preocupan en solucionar los problemas de rendimiento académico de los estudiantes					
13	La institución educativa brinda recursos y materiales para docentes y estudiantes					
14	En la institución educativa hay servicio de tutoría y orientación					

15	La atención que nos brinda la institución dura el tiempo suficiente para resolver lo que necesito					
16	El tiempo de espera para ser atendido es razonable					
17	En la institución educativa, el personal tiene capacidad técnica para resolver lo que necesite.					
	Dimensión 3 : Dimensión del entorno					
18	Las aulas de la institución educativa están limpias y ordenadas					
19	Los ambientes de la dirección están limpios y ordenados.					
20	Las aulas de la institución educativa están bien iluminadas					
21	Los baños de la institución educativa están limpios					
22	La sala de espera tiene buena iluminación y ventilación					

Niveles de interpretación del cuestionario de la satisfacción del usuario

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Dimensión humana	9 – 20	21 – 33	34 – 45
Dimensión técnico científico	8 – 18	19 – 29	30 – 40
Dimensión del entorno	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Satisfacción del usuario	22 – 50	51 – 81	82 – 110

Anexo 3. Constancia de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de octubre de 2020
Carta P. 696-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/3-INT

LIC.
PAOLA LORENA VALERA QUISPE
DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
I.E.I 392

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CASTAÑEDA SOTO, JUANA; identificada con DNI N° 47174727 y con código de matrícula N° 7002343450; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de Independencia, año 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CASTAÑEDA SOTO, JUANA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 4. Certificados de validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	Los directivos de la institución educativa crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal.	X		X		X		
2	Los directivos de la institución educativa comunican y motivan al personal a su cargo	X		X		X		
3	Los directivos de la institución educativa me preguntan si nos están atendiendo bien.	X		X		X		
4	Los directivos de la institución educativa hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.	X		X		X		
	Dimensión 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa funciona ordenadamente.	X		X		X		
6	En la institución educativa saben a dónde quieren llegar en el futuro	X		X		X		
7	Se planifican todas las acciones que realiza la institución educativa	X		X		X		
8	En la institución educativa se busca calidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Orientación hacia el usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La institución educativa trabaja de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad.	X		X		X		
10	En la institución educativa hay donde dejar nuestras sugerencias, pedidos o quejas.	X		X		X		
11	En la institución educativa se preocupan en cubrir mis expectativas	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan por saber la forma en que me están atendiendo.	X		X		X		
	Dimensión 4: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución educativa controlan todas las cosas que hacen	X		X		X		
14	En la institución educativa, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente	X		X		X		
15	En la institución educativa siempre tienen la información que necesito.	X		X		X		
16	En la institución educativa todos saben quiénes son los mejores profesionales.	X		X		X		
	Dimensión 5: Orientación hacia las personas	Si	No	Si	No	Si	No	

17	En la institución educativa todos cooperan y se llevan bien	X		X		X	
18	La institución educativa tienen identificadas las habilidades de cada personal	X		X		X	
19	En la institución educativa se capacita al personal	X		X		X	
20	La institución educativa realiza capacitaciones para tener un alto desempeño	X		X		X	
	Dimensión 6: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No
21	La institución educativa tiene cada vez mejores servicios	X		X		X	
22	La institución educativa mejora su trabajo para atender nuestras necesidades	X		X		X	
23	La institución educativa tienen ambientes y recursos que facilitan el servicio que queremos	X		X		X	
24	La institución educativa tiene recursos económicos adecuados para funcionar	X		X		X	
	Dimensión 7: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución educativa cuenta con resultados eficaces con respecto al aprendizaje de los estudiantes	X		X		X	
26	La institución educativa tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones de la zona	X		X		X	
27	Los resultados de la institución educativa están orientados hacia nosotros.	X		X		X	
28	Los resultados que obtiene la institución educativa aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. **PÉREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO** DNI: 25601051

Especialidad del validador: **Gestión de la Educación**

4 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los directivos de la institución educativa crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal.	X		X		X		
2	Los directivos de la institución educativa comunican y motivan al personal a su cargo	X		X		X		
3	Los directivos de la institución educativa me preguntan si nos están atendiendo bien.	X		X		X		
4	Los directivos de la institución educativa hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.	X		X		X		
	Dimensión 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa funciona ordenadamente.	X		X		X		
6	En la institución educativa saben a dónde quieren llegar en el futuro	X		X		X		
7	Se planifican todas las acciones que realiza la institución educativa	X		X		X		
8	En la institución educativa se busca calidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Orientación hacia el usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La institución educativa trabaja de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad.	X		X		X		
10	En la institución educativa hay donde dejar nuestras sugerencias, pedidos o quejas.	X		X		X		
11	En la institución educativa se preocupan en cubrir mis expectativas	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan por saber la forma en que me están atendiendo.	X		X		X		
	Dimensión 4: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución educativa controlan todas las cosas que hacen	X		X		X		
14	En la institución educativa, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente	X		X		X		
15	En la institución educativa siempre tienen la información que necesito.	X		X		X		
16	En la institución educativa todos saben quiénes son los mejores profesionales.	X		X		X		
	Dimensión 5: Orientación hacia las personas	Si	No	Si	No	Si	No	

17	En la institución educativa todos cooperan y se llevan bien	X		X		X	
18	La institución educativa tienen identificadas las habilidades de cada personal	X		X		X	
19	En la institución educativa se capacita al personal	X		X		X	
20	La institución educativa realiza capacitaciones para tener un alto desempeño	X		X		X	
	Dimensión 6: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No
21	La institución educativa tiene cada vez mejores servicios	X		X		X	
22	La institución educativa mejora su trabajo para atender nuestras necesidades	X		X		X	
23	La institución educativa tienen ambientes y recursos que facilitan el servicio que queremos	X		X		X	
24	La institución educativa tiene recursos económicos adecuados para funcionar	X		X		X	
	Dimensión 7: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución educativa cuenta con resultados eficaces con respecto al aprendizaje de los estudiantes	X		X		X	
26	La institución educativa tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones de la zona	X		X		X	
27	Los resultados de la institución educativa están orientados hacia nosotros.	X		X		X	
28	Los resultados que obtiene la institución educativa aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. ZÀRATE GUTIERREZ GABRIELA

DNI: 09688202

Especialidad del validador: **Administración de la Educación**

4 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	Los directivos de la institución educativa crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal.	X		X		X		
2	Los directivos de la institución educativa comunican y motivan al personal a su cargo	X		X		X		
3	Los directivos de la institución educativa me preguntan si nos están atendiendo bien.	X		X		X		
4	Los directivos de la institución educativa hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.	X		X		X		
	Dimensión 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa funciona ordenadamente.	X		X		X		
6	En la institución educativa saben a dónde quieren llegar en el futuro	X		X		X		
7	Se planifican todas las acciones que realiza la institución educativa	X		X		X		
8	En la institución educativa se busca calidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Orientación hacia el usuario	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La institución educativa trabaja de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad.	X		X		X		
10	En la institución educativa hay donde dejar nuestras sugerencias, pedidos o quejas.	X		X		X		
11	En la institución educativa se preocupan en cubrir mis expectativas	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan por saber la forma en que me están atendiendo.	X		X		X		
	Dimensión 4: Gestión del conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la institución educativa controlan todas las cosas que hacen	X		X		X		
14	En la institución educativa, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente	X		X		X		
15	En la institución educativa siempre tienen la información que necesito.	X		X		X		
16	En la institución educativa todos saben quiénes son los mejores profesionales.	X		X		X		
	Dimensión 5: Orientación hacia las personas	Si	No	Si	No	Si	No	

17	En la institución educativa todos cooperan y se llevan bien.	X		X		X	
18	La institución educativa tienen identificadas las habilidades de cada personal.	X		X		X	
19	En la institución educativa se capacita al personal	X		X		X	
20	La institución educativa realiza capacitaciones para tener un alto desempeño .	X		X		X	
	Dimensión 6: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No
21	La institución educativa tiene cada vez mejores servicios	X		X		X	
22	La institución educativa mejora su trabajo para atender nuestras necesidades.	X		X		X	
23	La institución educativa tienen ambientes y recursos que facilitan el servicio que queremos.	X		X		X	
24	La institución educativa tiene recursos económicos adecuados para funcionar.	X		X		X	
	Dimensión 7: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución educativa cuenta con resultados eficaces con respecto al aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X	
26	La institución educativa tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones de la zona.	X		X		X	
27	Los resultados de la institución educativa están orientados hacia nosotros.	X		X		X	
28	Los resultados que obtiene la institución educativa aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: **OBREGÓN DEL CARPIO LILIANA ROSA**

DNI: 25689927

Especialidad del validador: **Doctora en Educación**

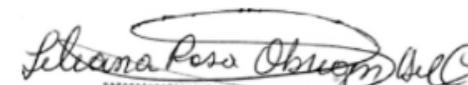
27 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Liliana Obregon del Carpio
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 : Dimensión humana							
1	En la institución educativa nos atiende amablemente	X		X		X		
2	En la institución educativa, todos se encuentra correctamente vestidos y limpios	X		X		X		
3	En la institución educativa, respetan la puntualidad para atendernos	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés por el bienestar del estudiante	X		X		X		
5	En la institución educativa se respeta la privacidad cuando nos atienden	X		X		X		
6	En la institución educativa me informan lo que necesito saber de manera clara y transparente	X		X		X		
7	En la institución educativa, hay buena organización del tiempo en relación al trabajo-descanso	X		X		X		
8	En la institución educativa hay confidencialidad cuando se presentan problemas	X		X		X		
9	En la institución educativa nos brindan charlas interesantes	X		X		X		
	Dimensión 2 : Dimensión técnico científica							
10	En la institución educativa brindan orientación educativa a nuestra satisfacción	X		X		X		
11	En la institución educativa se busca que todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan en solucionar los problemas de rendimiento académico de los estudiantes	X		X		X		
13	La institución educativa brinda recursos y materiales para docentes y estudiantes	X		X		X		
14	En la institución educativa hay servicio de tutoría y orientación	X		X		X		
15	La atención que nos brinda la institución dura el tiempo suficiente para resolver lo que necesito	X		X		X		
16	El tiempo de espera para ser atendido es razonable	X		X		X		

17	En la institución educativa, el personal tiene capacidad técnica para resolver lo que necesite.	X		X		X		
Dimensión 3 : Dimensión del entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las aulas de la institución educativa están limpias y ordenadas	X		X		X		
19	Los ambientes de la dirección están limpios y ordenados.	X		X		X		
20	Las aulas de la institución educativa están bien iluminadas	X		X		X		
21	Los baños de la institución educativa están limpios	X		X		X		
22	La sala de espera tiene buena iluminación y ventilación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **PÉREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO** DNI: 25601051

Especialidad del validador: **Gestión de la Educación**

4 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 : Dimensión humana							
1	En la institución educativa nos atiende amablemente	X		X		X		
2	En la institución educativa, todos se encuentra correctamente vestidos y limpios	X		X		X		
3	En la institución educativa, respetan la puntualidad para atendernos	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés por el bienestar del estudiante	X		X		X		
5	En la institución educativa se respeta la privacidad cuando nos atienden	X		X		X		
6	En la institución educativa me informan lo que necesito saber de manera clara y transparente	X		X		X		
7	En la institución educativa, hay buena organización del tiempo en relación al trabajo-descanso	X		X		X		
8	En la institución educativa hay confidencialidad cuando se presentan problemas	X		X		X		
9	En la institución educativa nos brindan charlas interesantes	X		X		X		
	Dimensión 2 : Dimensión técnico científica							
10	En la institución educativa brindan orientación educativa a nuestra satisfacción	X		X		X		
11	En la institución educativa se busca que todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan en solucionar los problemas de rendimiento académico de los estudiantes	X		X		X		
13	La institución educativa brinda recursos y materiales para docentes y estudiantes	X		X		X		
14	En la institución educativa hay servicio de tutoría y orientación	X		X		X		
15	La atención que nos brinda la institución dura el tiempo suficiente para resolver lo que necesito	X		X		X		
16	El tiempo de espera para ser atendido es razonable	X		X		X		

17	En la institución educativa, el personal tiene capacidad técnica para resolver lo que necesite.	X		X		X		
	Dimensión 3 : Dimensión del entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las aulas de la institución educativa están limpias y ordenadas	X		X		X		
19	Los ambientes de la dirección están limpios y ordenados.	X		X		X		
20	Las aulas de la institución educativa están bien iluminadas	X		X		X		
21	Los baños de la institución educativa están limpios	X		X		X		
22	La sala de espera tiene buena iluminación y ventilación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFIECIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ZÀRATE GUTIERREZ GABRIELA

DNI: 09688202

Especialidad del validador: **Administración de la Educación**

4 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 : Dimensión humana							
1	En la institución educativa nos atiende amablemente	X		X		X		
2	En la institución educativa, todos se encuentra correctamente vestidos y limpios	X		X		X		
3	En la institución educativa, respetan la puntualidad para atendernos	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés por el bienestar del estudiante	X		X		X		
5	En la institución educativa se respeta la privacidad cuando nos atienden	X		X		X		
6	En la institución educativa me informan lo que necesito saber de manera clara y transparente	X		X		X		
7	En la institución educativa, hay buena organización del tiempo en relación al trabajo-descanso	X		X		X		
8	En la institución educativa hay confidencialidad cuando se presentan problemas	X		X		X		
9	En la institución educativa nos brindan charlas interesantes	X		X		X		
	Dimensión 2 : Dimensión técnico científica	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En la institución educativa brindan orientación educativa a nuestra satisfacción	X		X		X		
11	En la institución educativa se busca que todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
12	En la institución educativa se preocupan en solucionar los problemas de rendimiento académico de los estudiantes	X		X		X		
13	La institución educativa brinda recursos y materiales para docentes y estudiantes	X		X		X		
14	En la institución educativa hay servicio de tutoría y orientación	X		X		X		
15	La atención que nos brinda la institución dura el tiempo suficiente para resolver lo que necesito	X		X		X		
16	El tiempo de espera para ser atendido es razonable	X		X		X		

17	En la institución educativa, el personal tiene capacidad técnica para resolver lo que necesite.	X		X		X		
Dimensión 3 : Dimensión del entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las aulas de la institución educativa están limpias y ordenadas	X		X		X		
19	Los ambientes de la dirección están limpios y ordenados.	X		X		X		
20	Las aulas de la institución educativa están bien iluminadas	X		X		X		
21	Los baños de la institución educativa están limpios	X		X		X		
22	La sala de espera tiene buena iluminación y ventilación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **OBREGÓN DEL CARPIO LILIANA ROSA**

DNI: 25689927

Especialidad del validador: **Doctora en Educación**

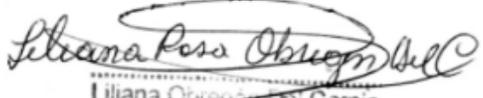
27 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Liliana Obregón Del Carpio
 DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

Escala: GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	85,4000	312,253	,498	,889
Item2	85,1000	317,568	,445	,890
Item3	85,0500	296,892	,912	,880
Item4	85,0000	332,421	,127	,895
Item5	85,0500	296,892	,912	,880
Item6	85,0500	296,892	,912	,880
Item7	85,2500	326,197	,204	,895
Item8	85,0500	296,892	,912	,880
Item9	85,5500	318,892	,366	,892
Item10	85,5000	312,368	,574	,888
Item11	85,1000	334,200	,056	,898
Item12	85,1500	305,503	,646	,886
Item13	85,1000	321,253	,374	,891
Item14	85,3500	328,976	,184	,895
Item15	85,6000	306,358	,579	,887
Item16	85,5500	308,155	,505	,889
Item17	85,0000	316,947	,437	,890
Item18	85,1500	324,766	,267	,894
Item19	85,7000	315,063	,550	,888
Item20	85,2500	320,303	,349	,892
Item21	85,0500	347,208	-,256	,902
Item22	85,5500	322,366	,264	,894
Item23	85,0500	296,892	,912	,880
Item24	85,3000	322,221	,279	,894
Item25	85,5000	330,895	,117	,897
Item26	85,0500	319,945	,311	,893
Item27	85,3000	318,958	,433	,890
Item28	85,0500	296,892	,912	,880

Escala: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	53,1000	150,516	,235	,849
Item2	53,8000	150,274	,311	,845
Item3	53,4000	132,147	,700	,827
Item4	53,5500	142,050	,547	,836
Item5	53,0000	152,947	,261	,847
Item6	53,5500	150,471	,281	,847
Item7	53,8000	150,589	,221	,850
Item8	53,8500	134,555	,755	,826
Item9	53,9500	156,050	,131	,850
Item10	53,8500	141,924	,651	,833
Item11	53,9000	137,884	,669	,831
Item12	53,9500	139,629	,667	,832
Item13	53,4500	155,734	,093	,853
Item14	53,1000	154,516	,207	,848
Item15	53,3000	148,853	,338	,845
Item16	53,5000	153,842	,133	,853
Item17	53,5000	147,000	,556	,838
Item18	53,5500	144,261	,432	,841
Item19	53,1000	138,305	,548	,836
Item20	53,5000	149,105	,422	,842
Item21	53,6000	141,621	,586	,835
Item22	53,8000	151,642	,293	,846

Anexo 6. Constancia de haber aplicado la encuesta



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD".

CONSTANCIA

La Directora de la I.E.I N^o 392, hace constar que la profesora
JUANA CASTAÑEDA SOTO

Aplicó la encuesta a los padres de familia de la institución educativa N^o. 392 Independencia, instrumento de la Tesis de Investigación **"Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de independencia, año 2020"** para obtener el Grado de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.



Paola Valera Quispe
DIRECTORA I.E.I. N° 392

Independencia, 07 de noviembre, 2020

Anexo 7. Base de datos

	Gestión del servicio educativo	Dimensión humana	Dimensión técnico científico	Dimensión del entorno	Satisfacción del usuario
1	70	38	31	22	91
2	68	21	20	12	53
3	81	35	26	14	75
4	62	23	18	13	54
5	92	31	26	17	74
6	65	15	40	6	61
7	74	18	19	11	48
8	54	23	23	9	55
9	78	25	22	14	61
10	57	9	18	8	35
11	75	16	19	10	45
12	84	35	31	21	87
13	80	22	19	10	51
14	69	21	17	12	50
15	99	28	29	17	74
16	72	11	12	5	28
17	69	21	19	11	51
18	74	21	18	12	51
19	62	16	19	13	48
20	66	11	23	10	44
21	61	20	17	11	48
22	95	34	31	21	86
23	62	27	18	13	58
24	62	14	15	8	37
25	71	22	18	15	55
26	76	33	31	21	85
27	86	34	31	21	86
28	61	18	21	10	49
29	72	38	31	22	91
30	60	16	16	6	38
31	84	27	29	18	74
32	58	16	17	12	45
33	84	19	23	10	52
34	92	29	27	16	72
35	72	19	24	10	53
36	66	17	17	10	44
37	81	35	31	21	87
38	70	17	19	13	49

39	53	23	18	12	53
40	56	17	20	12	49
41	76	22	19	12	53
42	58	16	19	13	48
43	62	23	12	12	47
44	81	35	26	14	75
45	65	37	23	19	79
46	54	24	19	11	54
47	84	33	31	21	85
48	73	32	24	18	74
49	59	12	21	11	44
50	64	22	20	11	53
51	81	14	20	13	47
52	97	29	24	14	67
53	59	12	13	7	32
54	64	20	20	9	49
55	66	13	13	10	36
56	84	34	26	17	77
57	81	18	19	14	51
58	59	19	13	8	40
59	67	23	17	14	54
60	65	25	22	17	64
61	78	31	26	15	72
62	96	20	20	14	54
63	44	22	19	12	53
64	68	23	23	13	59
65	62	14	17	7	38
66	95	31	28	16	75
67	60	15	18	11	44
68	88	26	22	14	62
69	75	21	24	14	59
70	78	21	23	13	57
71	66	14	36	17	67
72	61	25	20	14	59
73	92	33	30	15	78
74	68	13	18	8	39
75	64	15	16	11	42
76	70	15	19	9	43
77	54	12	15	9	36
78	70	19	18	8	45
79	78	37	23	19	79
80	104	35	31	19	85
81	59	10	12	10	32

82	84	24	15	12	51
83	67	19	20	14	53
84	73	12	16	14	42
85	63	24	23	12	59
86	84	33	30	23	86
87	76	32	24	18	74
88	74	20	24	11	55
89	85	18	24	14	56
90	63	11	29	8	48
91	61	15	14	6	35
92	75	20	18	14	52
93	72	19	17	8	44
94	72	22	23	12	57
95	74	19	19	10	48
96	74	17	15	8	40
97	82	18	19	8	45
98	72	14	17	6	37
99	72	15	18	10	43
100	57	12	15	12	39
101	86	27	25	15	67
102	64	13	15	10	38
103	83	14	22	7	43
104	54	17	14	8	39
105	78	31	26	16	73
106	84	31	31	18	80
107	74	10	25	5	40
108	57	21	18	8	47
109	67	16	15	8	39
110	55	16	17	9	42
111	63	20	25	10	55
112	84	19	22	12	53
113	61	25	19	12	56