



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Calidad del Servicio Educativo y Deserción en Estudiantes del  
Cetpro de San Juan de Miraflores, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

Sanchez Yarasca, Ines Nancy (ORCID: 0000-0002-4534-9498)

**ASESOR:**

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios, por guiarme en todo mi camino.

A mi mamita Teresa y papito Leoncio por sus consejos de ser mejores cada día, a mi esposo Martin por su comprensión y estar a mi lado dándome confianza, apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir otra etapa de mi vida, a mis hijos Dayra, Dylan y Derek por ser la fuerza que me impulsaron a continuar para lograr mis objetivos profesionales.

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me brinda la fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

A mi asesor el Dr. Sabino Muñoz por sus conocimientos, su experiencia, paciencia y apoyo en la investigación realizada.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	.vi
Resumen	.vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica del cuestionario Calidad del servicio Educativo	17
Tabla 2 Ficha técnica del cuestionario Deserción de Estudiantes	18
Tabla 3 AFE de Calidad de servicio	20
Tabla 5 Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC	21
Tabla 6 Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach	23
Tabla 7 Estadístico V1 Calidad de servicio	25
Tabla 8 Estadístico V2 Deserción estudianti	27
Tabla 9 Asociación de variables V1-V2	29
Tabla 10 Significación de asociación V1-V2	29
Tabla 11 Asociación de variables V1- personal	30
Tabla 13 Asociación de variables V1-económico	31
Tabla 14 Significación de asociación V1-económico	31
Tabla 15 Asociación de variables V1-Familiar	31
Tabla 17 Asociación de variables V1-Pedagogico	32
Tabla 19 Correlación Calidad de Servicio - Deserción de Estudiantes	33
Tabla 20 Correlación CS – Personal	33
Tabla 21 Correlación CS – Económico	33
Tabla 22 Correlación CS – Familiar	33
Tabla 23 Correlación CS – Pedagógico	34

## Índice de figuras

Figura 1 Relación de las Variables	14
Figura 2 Análisis de ruta de calidad de servicio	22
Figura 3 Análisis de ruta de deserción de estudiantes	22
Figura 4 Histograma V1 calidad de servicio	25
Figura 5 Histograma del factor tangible	25
Figura 6 Histograma del factor confiabilidad	25
Figura 7 Histograma del factor respuesta	26
Figura 8 Histograma del factor certeza	26
Figura 9 Histograma del factor empatía	26
Figura 10 Variable 2 Deserción de estudiantes	27
Figura 11 Histograma del factor personal	28
Figura 12 Histograma del factor económico	28
Figura 13 Histograma del factor familiar	28
Figura 14 Histograma del factor pedagógico	28
Figura 15 Modelo de ecuación estructural	35

## Resumen

En la actualidad la Deserción de estudiantes han tomado un rol importante en relación con la Calidad del Servicio Educativo, es por ello que el objetivo de la presente investigación ha sido Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020.

El tipo de investigación fue definida como correlacional, aplicada y de corte transversal, el diseño es no experimental y enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 50 estudiantes de la especialidad de textil y confecciones, aplicando una técnica censal, y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El cuestionario fue sometido a validez de contenido, utilizando juicio de expertos, mediante la prueba V de Aiken. Este tipo de validez, fue complementado con la de constructo utilizando análisis factorial exploratorio – AFE y análisis factorial Confirmatorio – AFC evidenciando indicadores robustos. La confiabilidad del cuestionario se realizó por constructos obteniendo coeficientes del 91% para la Calidad del servicio Educativo, 89% para deserción de estudiantes.

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye como evidencia que existe una relación inversa del 69% entre calidad del servicio educativo y la deserción de estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores.

**Palabras claves:** *Calidad del servicio, deserción de estudiantes, confiabilidad.*

## **Abstract**

At present the Dropout of students have taken an important role in relation to the Quality of the Educational Service, that is why the objective of this research has been to determine the relationship that exists between the quality of the educational service and Dropout in CETPRO students from San Juan de Miraflores, 2020.

The type of research was defined as correlational, applied and cross-sectional, the design is non-experimental and quantitative approach, the sample consisted of 50 students of the specialty of textiles and clothing from, applying a census technique, and the instrument used was the questionnaire. The questionnaire was subjected to content validity, using expert judgment, through the Aiken V test. This type of validity was complemented with that of the construct using exploratory factor analysis - EFA and Confirmatory factor analysis - CFA, showing robust indicators. The reliability of the questionnaire was performed by constructs, obtaining coefficients of 91% for the Quality of the Educational Service, 89% for student dropout.

According to the results obtained, it is concluded as evidence that there is an inverse relationship of 69% between the quality of the educational service and the desertion of students from Cetpro de San Juan de Miraflores.

**Keywords:** *Quality of service, student dropout, reliability.*



## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito mundial se producen cambios acelerados. Por ello se requiere de personas capaces de dar respuesta a estos cambios, en relación a la calidad del servicio educativo; que proporcione nuevas respuestas a los problemas existentes y que aporte soluciones ante las nuevas realidades. Además, debe mantener una actitud positiva ante las necesidades de cambio que se generan en su entorno, debe poseer conciencia de su valor como individuo, cumplir y hacer cumplir sus deberes y derechos, asumir responsabilidades y simultáneamente convivir armoniosamente con su entorno social y ambiental. Esto implica un cambio de paradigma en la práctica, en los estudiantes del CETPRO Margarita Gonzales de Dankers, teniendo como prioridad la acción continua de innovar empleando nuevas estrategias ante la deserción y la calidad del servicio educativo, donde por la satisfacción del cliente llega a haber una fidelización (seto, 2004).

Este estudio nos permite determinar que la calidad del servicio educativo de la institución está en correlación significativa con el riesgo de deserción en estudiantes del CETPRO Margarita Gonzales de Dankers en el Distrito de San Juan Miraflores - 2020. Con este estudio se va a comprender el gran problema que atraviesan los Centro de Educación Técnico productiva ya que se encuentran en el grupo de riesgo de desertar, desde sus vivencias y trayectorias escolares, de los que por decisión propia o presionados por las diferentes realidades, toman la iniciativa de retirarse de la institución buscando quizá una adecuada calidad de servicio educativo con aprecio por todos y cada uno de los estudiantes. La deserción es el desinterés de los estudiantes por el estudio (Sahili, 2009).

Uno de los problemas más comunes en los Centros de Educación Técnico Productivas, es el problema de la deserción estudiantil. A esta decisión que toman los estudiantes, se suman factores como: personal, económico, familiar y pedagógico, es decir, como resultado los estudiantes se retiran abandonando los estudios por necesidades y contextos diferentes la falta de apoyo en la familia,

económico, entre otros; o el docente no cubre las expectativas educativas de los mismos.

En el contexto nacional, de acuerdo a los fines y propósitos de la educación técnico productiva, en los CETPROS se requiere formar personal capacitado en las especialidades técnicas que la Institución Educativa tiene como carreras y al término de su formación el estudiante se pueda desenvolver con sus conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas para trabajar en el mercado laboral y les permite ejercer eficazmente la producción de bienes o servicios en el ámbito de las actividades económicas del país, lo que también mejora la gestión empresarial y la capacidad emprendedora que permite desenvolverse dentro de un mercado y que sea competitivo en beneficio personal y social.

La Dirección Regional de Lima Metropolitana (DRELM, 2020) nos dice que los Centros de Educación técnico- Productiva (CETPRO) forman técnicos en opciones ocupacionales y especialidades varias una de ellas confección textil, entre otras. Dirigidas para mayores de 14 años en forma gratuita, concluida su formación obtienen el título de técnico.

En las instituciones como CETPRO y en especial el CETPRO Margarita Gonzales de Dankers, ubicado en San Juan de Miraflores, 2020; presenta que dentro del contexto del cambio de enseñanza de lo presencial a lo virtual se ha visto reflejado en el CETPRO Margarita Gonzales de Dankers donde la calidad del servicio educativo que brinda la institución se ve reflejado en un alto nivel de desconocimiento de la plataformas virtuales la que conlleva a que sea una de las causas de la deserción de estudiantes los cuales realizan su retiro de forma voluntaria en medio del proceso de enseñanza aprendizaje dejando a los docentes de dicha institución con la necesidad de mantener abierta sus matrículas todo el año lectivo. La Plataforma virtual es un modelo de software de un sistema de hardware existente. (Aarno y Engblom, 2015).

El desconocimiento de las plataformas virtuales usada en estos tiempos por parte de los docentes es una causa de la desmotivación estudiantil en los CETPROS, ya que no se encuentran actualizados con la tecnología necesaria para dictar sus clases virtuales. La tecnología es una cuestión de utilizar elementos

fabricados y descubiertos masivamente para responder a las necesidades y deseos humanos. (Hope, 2004)

Moya (2019) La calidad es uno de los aspectos más necesarios para asegurar la permanencia en el mercado.

Para Pérez, et al. (2004) la calidad engloba en general a todo lo que se refiere a la excelencia que debe tener toda empresa. (pág. 20)

Por otro lado, según Fe y Alegría (2008) la calidad forma íntegramente a los estudiantes de manera completa es la que da valor a su conocimiento y capacidades frente a los demás, favoreciendo la construcción de sus aprendizajes, actitudes y capacidades; es la que mejora la calidad de vida de la persona y de la familia de la institución, comprometiendo la construcción de una sociedad más justa (pág.180).

Al respecto los autores Moreno y Moreno (2005) nos dicen que la deserción estudiantil es el último paso en la cadena del fracaso escolar. Antes de retirarse, el estudiante quizá repitió el año, causando el alargamiento de su vida escolar, dando como resultado baja autoestima y así perder la esperanza en la educación formativa. (pág. 1).

Según Pérez (2019) en su investigación nos dice que es de tipo descriptivo, correlacional, con una muestra de 96 clientes, los resultados son de 0.899, ubicándose en un nivel de correlación muy alta positiva.

Según Alanya (2019) en su investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental correlacional de corte transversal, con una muestra de 65 clientes, como resultado se reportó una confiabilidad de alfa de cronbach de 0.859 y 0.84.

Según Saavedra (2019) en su trabajo de investigación se concluyó que existe una relación significativa, según la prueba estadística de la Rho de Spearman, con un coeficiente de la correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001.

Añadiendo otro concepto los autores como Senlle y Gutiérrez (2005) nos dice que la calidad del servicio educativo es realizar las cosas bien orientadas obteniendo un buen resultado y mejorar continuamente. Por otra parte, la calidad en el Centro Educativo la hacen los directores, administrativos y docentes, al conocer el uso y aplicación de la calidad educativa, pueden aplicarlas mejorando

constantemente su gestión. Incluso los estudiantes y sus padres son partícipes de un sistema de calidad Educativa. (pág. 3).

Según Salas y Lucín (2013) en su investigación se utilizó encuestas, entrevistas y se empleó la estadística para análisis de resultados.

Por los factores antes mencionados, la aplicación de una calidad del servicio educativo puede resultar decisiva en el desarrollo de capacidades en los estudiantes, regular los elementos influyentes que contribuyen para la no deserción en los estudiantes del CETPRO Margarita Gonzales de Dankers.

El objetivo general de esta investigación es Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores.

Los objetivos específicos es determinar la relación de personal con la calidad de servicio educativo, económica con la calidad del servicio educativo, familiar con la calidad del servicio educativo y pedagógico con la calidad del servicio educativo del CETPRO de San Juan de Miraflores.

La hipótesis general de que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores.

Las hipótesis específicas de que existe relación entre lo personal y la calidad del servicio educativo, entre lo económico y la calidad del servicio educativo, entre lo familiar y la calidad del servicio educativo y entre lo pedagógico y la calidad del servicio educativo del CETPRO de San Juan de Miraflores.

Esta investigación se justifica por la necesidad de conocer cuáles son los motivos de la deserción de estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, en cuanto a la justificación social esta investigación contribuirá y permitirá a los directivos, docentes y estudiantes y sociedad en conjunto tener una mejor imagen y calidad del servicio educativo para un trabajo eficiente que le permitirá lograr los objetivos trazados, en cuanto a la justificación práctica con la investigación nos permitirá identificar las causas de la deserción estudiantil en los Centros de Educación Técnico Productiva y se podrá plantear soluciones efectivas inmediatas para mejorar la calidad del servicio educativo y plantear una estrategia para la no

deserción de estudiantes, este estudio va afianzar conocimiento de este tema, y así se ampliara los datos para futura investigaciones y mayor información de la deserción estudiantil en dicha Institución Educativa, con respecto a la justificación teórica nos permitirá ampliar la información sobre los conocimientos teóricos que se mencionan en la investigación, la cual se investigara los conceptos principales de estudio y se conceptualizara las dimensiones de las variables, Con respecto a la justificación metodológica se utilizara la validación del instrumento de medición a través del juicio de expertos, a su vez el cuestionario según la escala de Likert y la validez de constructo (Análisis Factorial Exploratorio y Análisis Factorial Confirmatorio).

## II. MARCO TEÓRICO

La calidad del servicio educativo ha sido motivo de investigaciones sin embargo deserción de estudiantes se encontraron escasos trabajos con ambas variables en antecedentes Internacionales tenemos los siguientes:

El propósito de la investigación de Álvarez et al. (2020) nos determinan los factores relevantes que afectan el absentismo escolar de los universitarios, especialmente en el contexto de la ingeniería informática en la educación superior cubana. Analizó investigaciones previas en este campo e investigaciones específicas de deserción en educación técnica. Posteriormente, mediante análisis de correlación, regresión logística y análisis discriminante, se realizó un estudio cuantitativo para detectar predictores de deserción en una muestra de 485 estudiantes de todas las provincias del país. Los resultados muestran que la provincia de origen variable, la elección de carrera, las calificaciones de los exámenes de ingreso a las matemáticas y el desempeño académico en matemáticas y programación son los factores que afectan la deserción de las personas en el primer año de desempeño de sus funciones. Ingeniería de Información. La función discriminante obtenida permite clasificar correctamente el 91,5% de los casos investigados, a través de estos resultados se pueden identificar a los estudiantes que están en riesgo de abandonar la escuela y hacerles recomendaciones de enseñanza (Anexo 7)

Ehsan et al. (2012) en su investigación la brecha más destacada es para la dimensión de capacidad de respuesta y la menos para la confiabilidad.

El propósito de Muñoz Camacho, et al. (2018) Es describir la posibilidad de deserción de estudiantes para diferentes cursos profesionales. Esta investigación dio como resultado de una encuesta realizada entre 2011 y 2016 que utilizó un diseño de investigación cuantitativo y siguió la elección metodológica de un solo estudio de caso. Se aplican diferentes teorías, experiencias y métodos matemáticos estadísticos. Para ello, se construyó el modelo Logit para permitir evaluar si las características personales (como el género) y los aspectos institucionales (como el tipo de semestre, el tipo de año escolar y el número de estudiantes por curso)

pueden considerarse para predecir la probabilidad de abandono. Los resultados obtenidos muestran de manera relacionada que es más probable que se retire del semestre regular, educación gratuita, cursos con más de 50 alumnos y mujeres.

González y Arismendi (2018). El estudio de la deserción universitaria en Chile no ha cobrado mayor importancia hasta los últimos diez años, y su investigación implica la construcción de modelos conceptuales (Himmel, 2002) y la evaluación de costos (González y Uribe, 2005). Sin embargo, con el paso del tiempo también se han producido modelos predictivos que nos permiten reconocer qué factores pueden explicar el fenómeno de la deserción en la educación superior (Villa y Barriga, 2010; Mizala, 2011). Estas consultas se realizan principalmente en universidades, mientras que en instituciones profesionales se centran en descripciones cuantitativas. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo identificar variables que puedan explicar efectivamente el absentismo escolar de los estudiantes de instituciones de educación superior técnica en la cohorte 2014-2016. En el contexto de la investigación transversal con alcance explicativo y diseño no experimental, se utilizan herramientas cuantitativas para enmarcar la investigación en un paradigma positivista. Esta muestra corresponde a los alumnos de primer año del grado 1876 de una institución acreditada, los datos son procesados por el software estadístico R y se realiza un modelo lineal generalizado con distribución de error binomial y función de enlace Logit y se consideran ocho variables, literatura. El resultado nos permite aproximar los factores estadísticamente significativos en la deserción, a saber, género, año de graduación y día de estudio de la educación secundaria

Barragán y Gonzales (2017) Nos dice que En la política pública de Colombia relacionada con la deserción de estudiantes en la educación superior, los colegios y universidades están obligados a desarrollar y monitorear planes para mitigar esta situación. Para dar cumplimiento a estos lineamientos en el gobierno, en este artículo, propuso una novedosa combinación de teoría de grafos y árbol de decisión, cuyo propósito es simular la interacción espontánea de los estudiantes en determinadas redes sociales para evaluar su contribución a la integración social y académica. . Verificamos esta recomendación a través de un estudio de caso que muestra un algoritmo ejecutado con herramientas informáticas.

Rodríguez et al. (2018) Este artículo presenta las últimas recomendaciones y políticas del actual gobierno argentino para evaluar la calidad de la educación: pruebas APRENDER y ENSEÑAR, programa MAESTR @ y el proyecto de creación del Instituto de Evaluación de la Calidad y Equidad de la Educación. Algunas personas creen que estas propuestas y medidas se consideran mejoras a las políticas del gobierno anterior, lo que significa que la experiencia acumulada en el municipio de Buenos Aires se traslada a nivel nacional. En esta ciudad, PRO (Propuesta Republicana, El principal partido del Partido Republicano (Cambiemos) (en el poder desde 2007) adopta un enfoque cualitativo y utiliza múltiples recursos, sus características, organización, supuestos conceptuales y su relación con N. Kirchner y C. Fernández (2003-2015).

Vera (2018). En su investigación el propósito es describir las percepciones de los estudiantes sobre la calidad educativa y organizacional de la profesión de enfermería en una universidad privada de Chile. Se trata de un estudio de diseño y corte mixto. Para ello, se utilizó un cuestionario del Consejo Nacional de Certificación de Chile (CNA-Chile), el cual contiene 58 ítems, divididos en 10 estándares, y puede ser manejado en línea. La tasa de respuesta alcanzó el 44,6% (n = 104), que se distribuyó entre 83 mujeres y 21 hombres (79,8% y 20,2%, respectivamente). Además, las entrevistas se realizaron a través de grupos focales. El procesamiento de datos se realiza mediante análisis exploratorio y estadístico de contenido. De esta forma, los resultados muestran que el alumnado tiene una comprensión satisfactoria de la calidad de los servicios educativos prestados, aunque no del todo satisfactorio ( $x_{68} = 2,68$ ), lo que significa que es necesario superar la brecha si se quiere cumplir con el estándar.

Álvarez et al. (2014), en su investigación, se encontró que la satisfacción promedio de los estudiantes en general fue de 3.12. Los estudiantes se encuentran contentos de los docentes por la manera que brindan sus enseñanzas y aprendizajes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con un nivel de satisfacción de 3.5 y 3.3 respectivamente. Por lo contrario, en términos de infraestructura física y la atención de los administrativos fueron los ítem con puntaje negativo de satisfacción de los estudiantes fueron 2.76 y 2.97 respectivamente. Como resultado nos brinda una conclusión; que en las instituciones privadas y



públicas existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes.

Cortés (2014), en su investigación nos dijo que los estudiantes están satisfechos (67,53%), conformes (26.84%) e insatisfechos (5.63%). con los estudiantes. La calidad de los servicios educativos y las emociones de los estudiantes están directamente relacionados con la satisfacción de los estudiantes. Las emociones positivas son: felicidad, motivadas y autoconfianza, que se relacionan con el trabajo escolar, la administración, la actitud, la conducta docente y la formación complementaria. Las emociones negativas son: aburrimiento, insatisfacción y miedo, están relacionadas con la infraestructura (Anexo 8)

Para los antecedentes nacionales:

Gómez (2019). Nos dice que el objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre la gestión educativa y la deserción escolar. En el Centro de Educación Técnica de Producción "Carlos Cuerto Fernandini"-UGEL No. 07, Durante el semestre 2018-II. La investigación realizada es un método cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño transversal no experimental. La población incluye 27 docentes, cuya muestra es no probabilística de tipo censal, también llamada muestra de población. Para el estudio de las variables de gestión educativa y deserción estudiantil, se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos, que utiliza como herramienta los cuestionarios, al igual que los cuestionarios previamente verificados, con mayor confiabilidad. Los resultados de la investigación muestran que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ) en el nivel de correlación negativa promedio ( $r = -0,743$ ). Entre la gestión educativa y la deserción escolar. Finalmente, la conclusión muestra que: en el semestre 2018-II, Centro de Educación Técnica de Producción Carlos Cuerto Fernandini-UGEL No. 07, existe una relación inversa y significativa entre la gestión educativa y la deserción escolar, lo cual es importante Significa 0,05 y Rho de Spearman =  $-0,743$ , valor de  $p = 0,000 < 0,05$ .\_(Anexo 9).

Basuto (2019) esta investigación tiene dos objetivos generales. Para el método cualitativo, se enfoca en comprender cómo el director y los estudiantes de la Universidad Privada Norbert Wiener perciben los factores relacionados con la

deserción de los estudiantes durante 2018, mientras que el objetivo cuantitativo es describir a los individuos, académicos, instituciones y causas de Norbert Wiener. Los factores socioeconómicos del desplazamiento de la Universidad Norbert Wiener durante 2018. Para el método cualitativo, se utiliza un estudio de caso con diseño inherente y unidad general. En cuanto a los métodos cuantitativos, la investigación se realizó a posteriori, utilizando un diseño descriptivo. La muestra está formada por 14 directivos de la Universidad Norbert Wiener Y puede acceder a la información proporcionada por 875 estudiantes que abandonaron la escuela. De los resultados obtenidos se puede concluir que los factores relacionados con la deserción de los estudiantes de la Universidad Privada Norbert Wiener son factores académicos, socioeconómicos y personales. En cuanto a las etapas donde se producen los abandonos, se ubican en los ciclos I, II, III y IV del estudio. Se encontró que no existe un plan de retención formal, pero sí algunas acciones, como la asesoría personalizada, el apoyo académico, las actividades de fidelización y los programas de seguimiento de los estudiantes. (Anexo 10)

Rondón (2020) este trabajo de investigación es tiene como objetivo determinar cómo factores relevantes determinan los factores de deserción. 2016 estudiante de Khipu Cusco, una escuela técnica superior privada. La suposición general es que los factores relacionados son los determinantes importantes de la deserción de los estudiantes Khipu de la universidad técnica superior privada en 2016. La investigación tiene el siguiente alcance: correlación descriptiva, diseño no experimental y métodos cuantitativos (Hernández, 2014). La herramienta utilizada es un formulario de recolección de datos, y los objetivos propuestos se pueden lograr a través de entrevistas a los estudiantes, por lo que también son de gran utilidad para factores relacionados con la deserción. (Anexo11)

Mollo (2018) El propósito de esta investigación es utilizar el data warehouse y la minería de datos 2012-2018 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann para predecir y analizar la deserción de los estudiantes. Para ello, se ha establecido un data warehouse para analizar los datos de deserción de estudiantes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según el

método Ralph Kimball, quien reveló que este es el indicador más importante de deserción de estudiantes basadrín. Para aplicar la tecnología de minería de datos, se seleccionaron tres de ellos, por su precisión y comprensión de los resultados de la predicción de datos, la tecnología seleccionada es el árbol de decisiones. Como conclusión general los métodos de almacenamiento de datos y minería de datos se pueden utilizar para predecir y analizar la deserción de los estudiantes. Este método puede comprender información histórica y explicar sus resultados de predicción.

Cáceres (2016) nos dice que sobre el uso de instrumentos tecnológicos para mejorar la calidad de la educación, dice que existe un nivel de correlación significativa y relación directa entre estas dos variables y nos dice que mientras más herramientas tecnológicas se utilizan, mayor es la calidad educativa y viceversa. Es por ese motivo que es muy importante el conocimiento del internet, la Red científica peruana, Multimedia, uso de instrumentos electrónicos; todos lo tecnológico contribuye a mejorar la calidad educativa y a reducir la brecha del sistema educativo universitario entre la población. (Anexo12)

Tello (2015). Nos dice que la satisfacción de estudiantes de las 5 universidades estudiadas se encuentra en 3.53 (70.6%). Dado que se muestran buenas habilidades en el proceso de enseñanza, La dimensión con mayor valor es 3.84 (76.8%) es la calidad del servicio para docentes por las excelentes habilidades mostradas en el proceso de enseñanza – aprendizaje, mientras que las dimensiones con menor valor es 3.22 (64.4%) es la calidad del servicio administrativo y la calidad educativa de la infraestructura física de las escuelas e instituciones.

Cahuana (2016). Llego a la conclusión de que la calidad de los servicios educativos está significativamente relacionada con el p-valor de 0.000, que es menor al 5%; se puede inferir que la calidad de los servicios en el ámbito académico está directamente relacionada con la satisfacción del estudiante, y el coeficiente de correlación es superior al promedio de  $r = 0.607$  valor.

Vexler (2018). Nos dice que el propósito es determinar la relación entre dos variables de investigación de los primeros ciclos de estudiantes en la educación inicial de la mencionada Casa superior de estudios. La investigación avanzada. El estudio utiliza métodos cuantitativos, tipo Descripción relacionada con la causa, utilizando el método de deducción-inducción. Este instrumento El cuestionario fue utilizado y aplicado a 30 estudiantes resultando Según el valor calculado por SPSS,  $p < 0.05$ , que es  $p$  Para Sig. (Bilateral) = 0.000, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis de repuesto. (Anexo13)

En cuanto al vacío de conocimiento no se cuenta con suficientes investigaciones de la deserción de estudiantes en los CETPROS,

Variable 1: Calidad de los servicios educativos:

Gryna, et al. (2007) La calidad es la satisfacción que siente el cliente por el servicio, producto o proceso, donde es demostrado por la lealtad del mismo, llegando a ser una prioridad fundamental de la mayoría de las organizaciones, sus dimensiones son 5 las que a continuación mencionaremos: tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía. pág. 438.

Dimensiones:

- Tangibles.- aspecto de las facilidades, el equipo, el personal y los materiales
- Confiabilidad.- capacidad para brindar el servicio y desempeñarse de manera confiable y precisa.
- Respuesta.- disposición para brindar un servicio rápido y oportuno.
- Certeza.- Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para expresar seguridad y confianza a los clientes.
- Empatía.- cuidado y atención individualizada a los clientes-estudiantes. responder con compasión a los problemas de los demás.(Decay, 2009)

## Variable 2: Deserción de Estudiantes.

Ruiz, et al. (2014) Es la acción de abandonar la escuela, sin haber concluido el grado escolar cursado, este problema se presenta en todos los niveles educativos, sus dimensiones son 4 las que a continuación mencionaremos: personal, económica, familiar y pedagógico. Pág. 52

### Dimensiones:

- Personal.- es una de las causas de la deserción la falta de interés en los estudios, se casan provocando el abandono de la escuela por eso que se sienten desmotivados.
- Económica.- es una causa del abandono escolar, la carencia de dinero para la compra de materiales, buscar un trabajo para solventar los gastos,
- familiar -causada por la inestabilidad, falta de apoyo de la pareja o del padre de familia, embarazos adolescentes, desintegración familiar, el esposo considera que la esposa debe dedicarse al hogar y ya no necesita estudiar.
- Pedagógico.-dado por el bajo rendimiento académico; desmotivación académica, responsabilidad académica, falta de estrategias de enseñanza y aprendizaje, contenido limitado de la asignatura; Dominio de conocimiento para la enseñanza. (Newsome y Lederman, 2006).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

Fue definida como correlacional, porque, su interés fue evaluar la relación entre la calidad del servicio educativo con la deserción estudiantes.

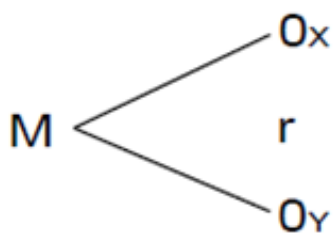
Diseño de Investigación:

Fue determinado como, transversal. No experimental, porque no se manipulaba variables, pero se observa la originalidad de los hechos o fenómenos.

En este sentido (Bautista, 2013, pág. 213) señalaron en la sección transversal: “El diseño de esta investigación transversal puede recopilar datos en un solo momento. Es decir describe variables y analiza incidencia e interrelación de los momentos. Es como tomar fotografías de lo que está sucediendo” el esquema de la figura, muestra ese tipo de diseño.

**Figura 1**

*Relación de las Variables Calidad del servicio y Deserción*



*Nota.* Elaboración propia

Dónde:

**M:** Muestra de estudios o unidades de análisis

**OX:** Observación de la variable “Calidad de Servicio”

**OY:** Observación a la variable “Deserción de estudiantes”

**r:** Es el Coeficiente de correlación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variables:

Por la naturaleza de la investigación es de tipo aplicada.

Variable 1: Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Según Gryna, et al. (2007) La calidad es la satisfacción que siente el cliente por el servicio, producto o proceso, donde es demostrado por la lealtad del mismo, llegando a ser una prioridad fundamental de la mayoría de las organizaciones, sus dimensiones son 5 las que a continuación mencionaremos: tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía. pág. 439.

Definición Operacional

La variable calidad del servicio se medirá en base a las dimensiones: tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía

Variable 2: Deserción de Estudiantes.

Definición Conceptual

Según Ruiz, et al. (2014). Es el proceso de abandonar la institución Educativa, sin haber terminado el grado escolar en que se encuentra, este problema se encuentra lamentablemente en todos los niveles educativos, sus dimensiones son 4 las que a continuación mencionaremos: personal, económica, familiar y pedagógico.

Definición Operacional

(5), siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1). (Anexo 1) Es la operación cualitativa de las dimensiones variable equipos de alto rendimiento utiliza la Escala de Likert: Siempre  
Confianza y respeto.

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

Población: 50 estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores, Margarita Gonzales de Dankers de la especialidad de Confección Textil que aceptaron participar en la encuesta. Es un grupo de personas de las que se deducirán los resultados de la encuesta. (Stanley, 2008)

Muestra:

La técnica que se utilizara en esta investigación será el método censal, utilizando el instrumento de cuestionario a los estudiantes del Cetpro. La muestra depende del número de casos necesarios. (Cargan, 2007)

Muestreo:

El muestreo fue no probabilístico, o muestra direccional, porque el investigador determinó la selección Condicionada a la situación actual de pandemia por Covid-19, se decidió tomar como unidades de investigación a toda la población. El muestreo es un mundo de probabilidades. (Landerset, 2005)

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

Técnicas

La técnica aplicada en este trabajo fue el censo caracterizado por considerar a la población comportándose similar a la muestra, es el camino para lograr alcanzar lo planteado en la investigación (López, et al 2006)

Instrumentos de Recolección:

El instrumento utilizado en este trabajo fueron dos cuestionarios que permitió la recolección de los datos de cada variable. Respecto a la calidad de servicio del Centro de Educación Técnico Productiva, consta de 19 ítems dividido en 5 dimensiones, el instrumento puede recopilar opiniones de manera efectiva y eficiente.

En cuanto a la deserción estudiantil, consta de 18 ítems dividido en 4 dimensiones, en la cual ayudó a determinar las causas de la deserción



estudiantil; Es un dispositivo para obtener información sobre proyectos de investigación. (Wilkinson y Birmingham, 2003).

**Tabla 1**

*Ficha técnica del cuestionario Calidad del servicio Educativo.*

---

Ficha Técnica
Autor: Inés Nancy Sánchez Yarasca.
Nombre del Instrumento: Calidad del servicio Educativo
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 50 estudiantes de la especialidad de textil y confección del Cetpro Margarita Gonzales de Dankers.
Duración de la encuesta: 1 día.
Objetivo del Instrumento empleado: medir la calidad del servicio educativo entre los estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores.
Utilidad Diagnóstica: conocimiento para mejorar la calidad del servicio educativo.
Cantidad de Ítems: consta de 19 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: Nunca: 1  Casi nunca: 2  A veces: 3  Casi siempre: 4  Siempre: 5
Método de Aplicación: Se programaron encuesta de 19 ítems utilizando el software Formulario en Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el link al grupo de estudiantes para luego ser llenado por cada uno de ellos. Las encuestas son recibidas por internet.

---

**Tabla 2***Ficha técnica del cuestionario Deserción de Estudiantes*

*Nota.* Elaboración propia

---

Ficha Técnica
Autor: Inés Nancy Sánchez Yarasca
Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Deserción de Estudiantes.
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 50 estudiantes de la especialidad de textil y confección del Cetpro Margarita Gonzales de Dankers.
Duración de la encuesta: 1 día.
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el grado de Deserción de estudiantes de la especialidad de textil y confección.
Utilidad Diagnóstica: conocimiento de la deserción de estudiantes para la aplicación de estrategias para evitar la alta deserción de estudiantes
Cantidad de Ítems: consta de 18 ítems
Puntuación: Se definió, escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: Nunca: 1  Casi nunca: 2  A veces: 3  Casi siempre: 4  Siempre: 5
Método de Aplicación: Se programaron la encuesta de 18 ítems utilizando el software Formulario en Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el link al grupo de estudiantes para luego este ser llenado por cada uno de ellos.

---

*Nota.* Elaboración propia

### Validez y confiabilidad

La validez permite medir al instrumento de la variable a través de la validez de contenido, de criterio o de constructo (Hernández et al., 2014, p.201).

Para la investigación se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos y la validez de constructo.

### Validez de contenido

Permite medir la correspondencia entre la consulta y respuesta de los encuestados en relación con la dimensión o concepto de la variable a través del juicio lógico del experto.

En el trabajo, se solicitaron el apoyo de 3 expertos, que identificaron la validez de los ítems, en el Anexo 5 se evidencia la opinión de los expertos respecto al contenido del instrumento el 100% de ellos, considera que los 2 instrumentos cumplen con las condiciones para su uso.

### Validez de constructo

El constructo evalúa la correspondencia entre el concepto teórico y comprensión de la realidad por las unidades muestrales midiendo un elemento o acontecimiento de cada variable del instrumento integrado con dimensiones e indicadores, que son agrupadas en el constructo para definir la variable.

Se requieren convergencia de los indicadores mediante el análisis factorial exploratorio – AFE y su correspondiente evaluación mediante el análisis factorial confirmatorio – AFC.

### Análisis factorial exploratorio – AFE

Es una técnica estadística que explora dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, mediante reducción y asociación. Se usan para determinar su estructura interna, necesaria para el desarrollo, validación y adaptación de instrumentos de medida.

En el trabajo, se analizaron respuesta de 50 unidades muestrales. Las variables “Calidad del servicio Educativo” y “Deserción de Estudiantes” estuvieron conformados por 37 ítems, fijando en el primero, 5 dimensiones, en el segundo 4 en ambos, se aplicó como método de extracción, “Mínimos cuadrados no ponderados”, con rotación “Varimax” y “normalización de Kaiser”, carga en el factor de 0.30. Se obtuvo como respuesta en el primero, buen ajuste KMO=0.885,  $X^2=1095,990$ ,  $gl=171$  y  $sig.= 0.000$  y en el segundo un ajuste regular KMO=0.794  $X^2=525,205$ ,  $gl=153$  y  $sig.= 0.000$ .

**Tabla 3**

*AFE de Calidad de servicio*

	Factor				
	1	2	3	4	5
CS15	,926				
CS10	,898				
CS13	,887				
CS18	,855				
CS09	,842				
CS07	,830				
CS16	,827				
CS19		,811			
CS17		,685			
CS14		,667			
CS11		,614			
SL04		,533			
CS06			,639		
CS05			,625		
CS08			,594		
CS01				,864	
SL02				,671	
CS12					,606
SL03					,387

Método de extracción: cuadrados mínimos no ponderados.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup>

**Tabla 4**

*AFE de Deserción de Estudiantes*

	Factor			
	1	2	3	4
DE18	,866			
DE16	,667			
DE15	,549			
DE13	,531			
DE14	,514			
DE12	,473			
DE10	,387			
DE03		,786		
DE01		,694		
DE04		,657		
DE02		,624		
DE07			,756	
DE08			,720	
DE05			,654	
DE09			,606	
DE06			,606	
DE17				,865
DE11				,396

Método de extracción: cuadrados mínimos no ponderados.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup>

En la Tabla 3, Tabla 4, se muestran las saturaciones de los ítems, respecto de los factores, manteniendo las cargas en dimensiones similares, pero, de estructuras diferentes.

#### Análisis factorial confirmatorio – AFC

Es una técnica que, determina el número de factores obtenidos en correspondencia con sus cargas y similitud con la teoría previa acerca de datos. Tiene como hipótesis que determinados factores están asociados con un subconjunto de las variables. El AFC genera un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar dicha hipótesis.

Como resultado de la evaluación de los modelos de cada variable se consideraron, lo mostrado en la Tabla 5.

#### **Tabla 5**

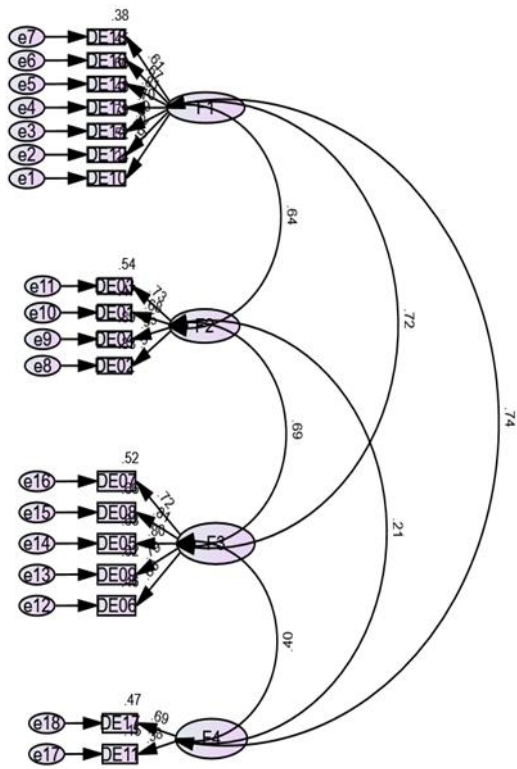
*Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables Calidad de Servicio y Deserción de Estudiantes.*

Variables	Ajuste	Ajuste			Ajuste		de
	absoluto	incremental			Parsimonia		
	RMR	GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI	
Calidad del servicio Educativo	.0652	.991	.988	.989	.830	.821	
Deserción Estudiantes	.0842	.969	.959	.958	.843	.808	

En la Tabla 5, se muestran los índices obtenidos mediante correlaciones policóricas y los diferentes tipos de ajuste que evidencian un buen ajuste de los modelos con la teoría de soporte que definieron variables y constructos, mostrados en las Figuras 1 y 2 4:

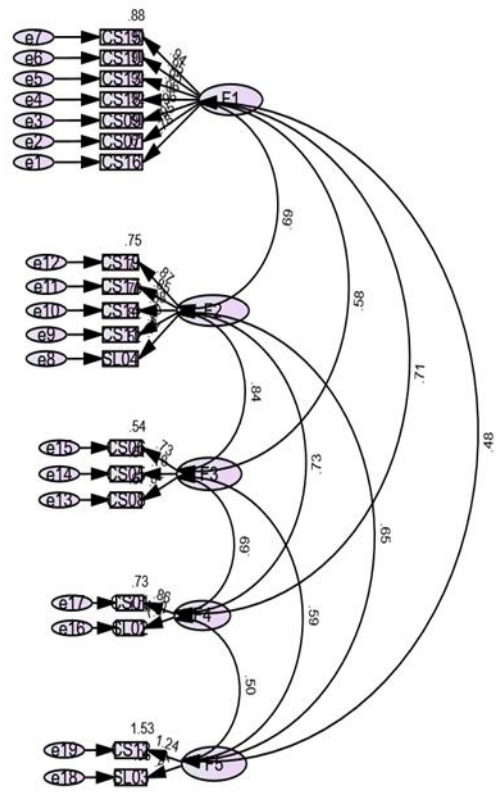
**Figura 2**

*Análisis de ruta de Calidad de servicio*



**Figura 3**

*Análisis de ruta de deserción*



### Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad está referido al nivel de confianza del instrumento, y el procedimiento de medición se refiere a la capacidad de aplicar el mismo resultado dos veces o más al mismo grupo de objetos en las mismas condiciones. Se utilizó la confiabilidad “Alfa de Cronbach” a variables y constructos.

**Tabla 6**

*Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach*

Variable/ Dimensión	N° de elementos	Coefficiente de confiabilidad
<b>Calidad del servicio Educativo</b>	19	.919
Tangibles	4	.701
Confiabilidad	4	.799
Respuesta	3	.864
Certeza	4	.885
Empatía	4	.863
<b>Deserción de Estudiantes</b>	18	.897
Personal	4	.826
Económica	5	.871
Familiar	3	.611
Pedagógica	6	.852

En la tabla 6 se observa que, los coeficientes Alfa de Cronbach tienen valores altos, evidenciado que los constructos definen el concepto teórico de las variables.

### 3.5. Procedimientos

Como primer término, se construyeron los instrumentos con soporte teórico y se determinó la validez de contenido por juicio de expertos. Con las sugerencias de realizar modificaciones de los expertos se procedió a realizar una prueba piloto con 10 unidades muestrales, teniendo como propósito evaluar la comprensión de los instrumentos, una vez modificado se utilizó para efectuar el recojo de información Teniendo disponible los cuestionarios y realizado la validez

de contenido, se solicitaron los permisos respectivos de la institución con el propósito de realizar la recopilación de datos en hora y día acordados.

Dada la coyuntura por el confinamiento social, fue necesario recoger información con el formulario Google. Luego del primer análisis

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

Se aplicaron técnicas estadísticas para describir la información obtenida, así mismo, contrastar hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman, por disponer de datos cualitativos. Se utilizaron los programas de office y estadísticos como SPSS V26 y AMOS

### **3.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la investigación se respetó la propiedad intelectual de la bibliografía utilizada sea de nivel nacional e internacional, se respetó estrictamente la propiedad intelectual de las consultas que se efectuaron tanto a niveles de libros, artículos científicos y otros que serán corroborados mediante la aplicación del turnitin. En la investigación se respetó la propiedad intelectual de las consultas que se efectuaron tanto a nivel de libros, artículos científicos y otros que fueron corroborados mediante la aplicación del turnitin.

Así mismo, se aplicaron los principios estadísticos a partir de la consideración que, se conoce la empírea de un fenómeno con datos reales y no fabricados, son códigos y normas dictados en el mundo (Acevedo, 2002).



## IV. RESULTADOS

El estudio empírico de la investigación se realizó considerando descripción de datos y contraste o evidencia de las hipótesis. Este último utilizando dos modelos, Rho Spearman y ecuaciones estructurales.

### Descripción de datos

Variable1 Calidad del servicio Educativo

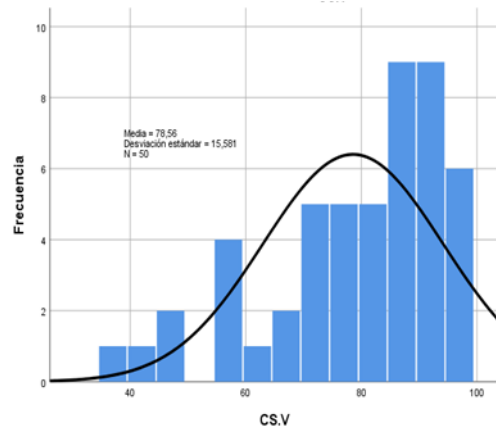
**Tabla 7**

*Estadístico V1 Calidad de servicio*

		Estadísticos					
		CS.V	D.Tan	D.Conf	D.Resp.	D.Certez	D.Empa
N	Válido	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	78,56	17,60	16,14	12,30	16,42	16,10
	Mediana	83,50	18,00	17,00	13,00	17,00	17,00
	Moda	95	20	20	15	20	20
	Desv. Desviación	15,581	2,474	3,648	2,991	3,995	3,671
	Asimetría	-1,072	-,832	-,727	-1,408	-1,199	-1,039
	Error estándar de asimetría	,337	,337	,337	,337	,337	,337
	Curtosis	,303	-,294	-,649	1,662	,527	,344
	Error estándar de curtosis	,662	,662	,662	,662	,662	,662
	Mínimo	37	12	8	3	6	7
	Máximo	95	20	20	15	20	20
	Suma	3928	880	807	615	821	805

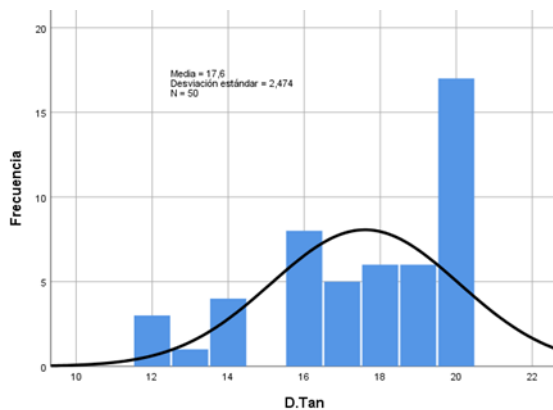
**Figura 4**

*Histograma V1 Calidad de Servicio*



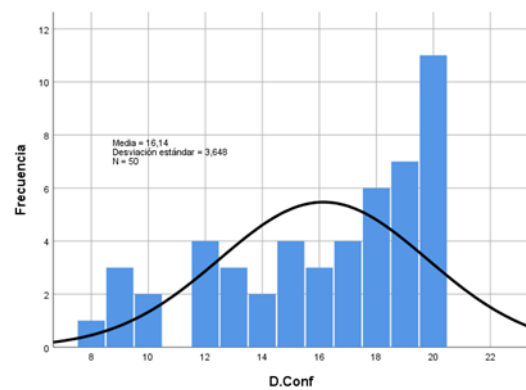
**Figura 5**

*Histograma del factor Tangible*

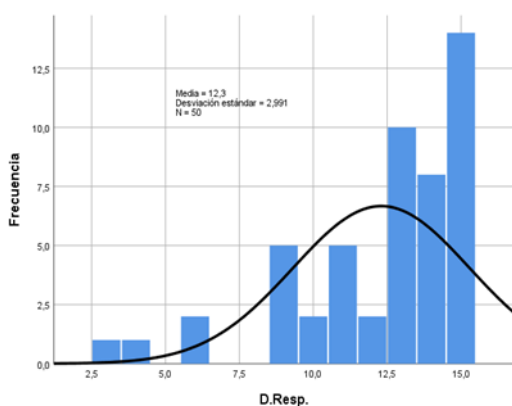


**Figura 6**

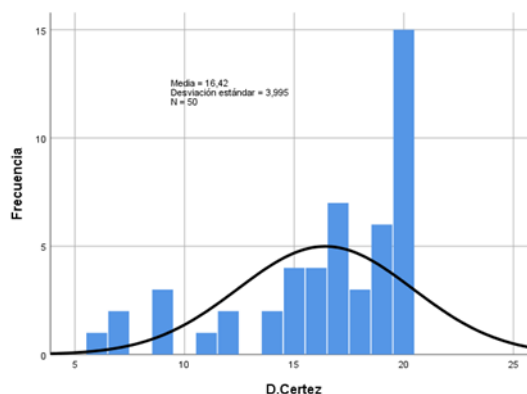
*Histograma factor confiabilidad*



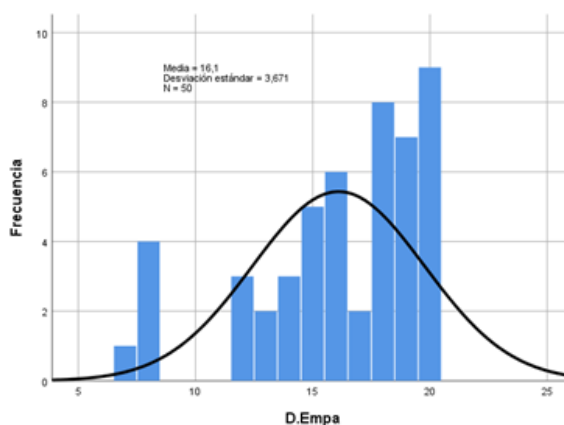
**Figura 7**  
*Histograma del factor Respuesta*



**Figura 8**  
*Histograma del factor Certeza*



**Figura 9**  
*Histograma del factor Empatía*



En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la variable Calidad del servicio Educativo se encuentran concentradas en el rango de [62.98 – 94.14] con una moda de 95 que representa el 12,0% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla7 y figura 4.

En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la dimensión tangible se encuentran concentradas en el rango de [15.13 – 20.07] con una moda de 20 que representa el 34% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis negativa, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 7 y figura 5.

En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la dimensión Confiabilidad se encuentran concentradas en el rango de [12.49 – 19.79] con una moda de 20 que representa el 22% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis negativa, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 7 y figura 6.

En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la dimensión Respuesta se encuentran concentradas en el rango de [9.31 – 15.29] con una moda de 15 que representa el 28 % de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 7 y figura 7.

En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la dimensión Certeza se encuentran concentradas en el rango de [12.43 – 20.41] con una moda de 20 que representa el 30% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 7 y figura 8.

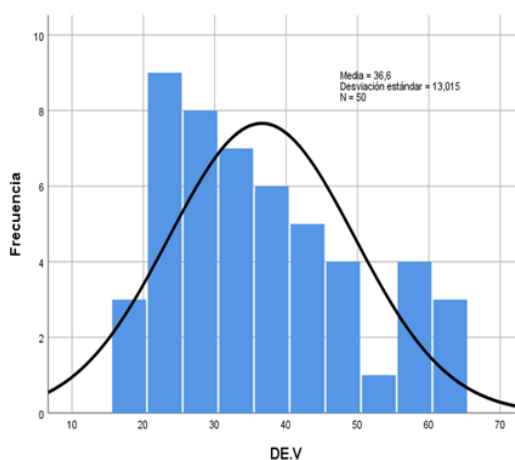
En la tabla 7 se evidencia que, los datos de la dimensión Empatía se encuentran concentradas en el rango de [12.43 – 19.77] con una moda de 20 que representa el 18 % de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 7 y figura 9.

## Variable 2 Deserción de Estudiantes

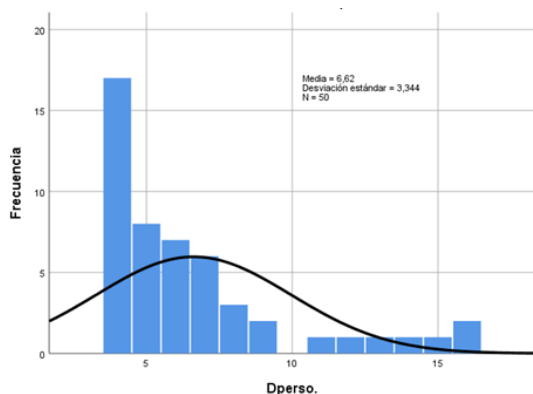
**Tabla 8**  
*Estadístico V2 Deserción estudiantil*

		Estadísticos				
		DE.V	Dperso.	DEcono	Dfamili	Dpedag
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		36,60	6,62	12,56	4,82	12,60
Mediana		34,00	5,50	11,00	4,00	12,50
Moda		25 <sup>a</sup>	4	10	3	6 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		13,015	3,344	4,734	2,318	5,566
Asimetría		,701	1,612	,593	1,313	,549
Error estándar de asimetría		,337	,337	,337	,337	,337
Curtosis		-,437	1,823	-,141	1,004	-,588
Error estándar de curtosis		,662	,662	,662	,662	,662
Mínimo		18	4	5	3	6
Máximo		65	16	24	12	26

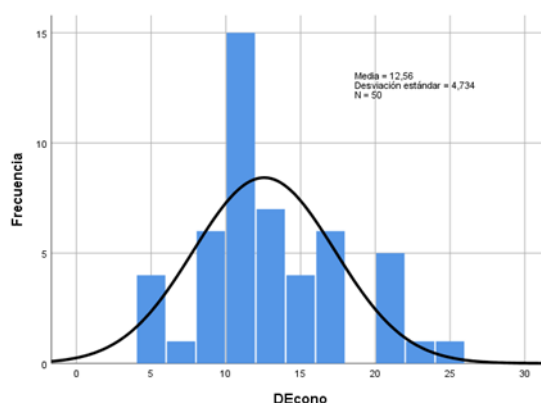
**Figura 10**  
*Histograma de la V2 Deserción*



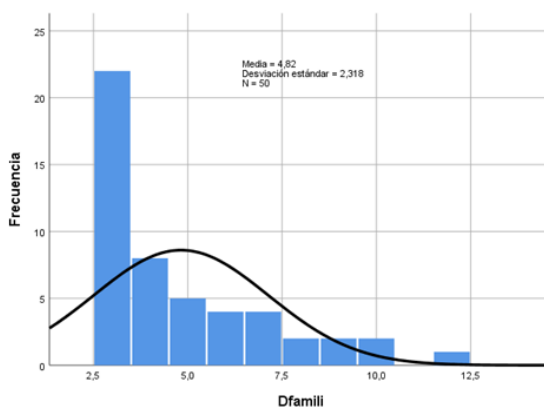
**Figura 31**  
*Histograma del factor personal*



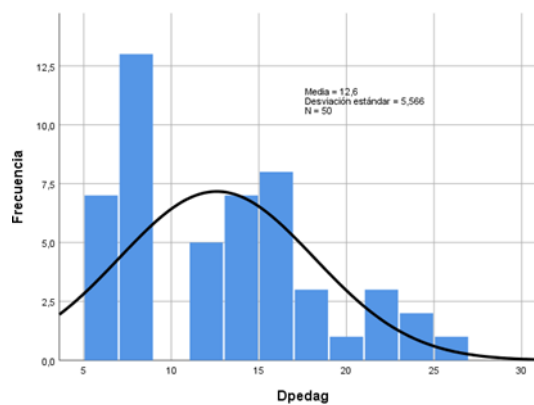
**Figura 42**  
*Histograma del factor económico*



**Figura 53**  
*Histograma del factor Familiar*



**Figura 64**  
*Histograma del factor Pedagógico*



En la tabla 8, se evidencia que, los datos de la variable Deserción Escolar Educativo se encuentran concentradas en el rango de [23.59 – 49.62] con una moda de 25 que representa el 8% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis negativa, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 8 y figura 10

En la tabla 8, se evidencia que, los datos de la dimensión personal se encuentran concentradas en el rango de [3.28 – 9.96] con una moda de 4 que representa el 34% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis positiva leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 8 y figura 11.

En la tabla 8 se evidencia que, los datos de la dimensión económica se encuentran concentradas en el rango de [7.83 – 17.29] con una moda de 10 que representa el

16% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis negativa, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 8 y figura 12.

En la tabla 8, se evidencia que, los datos de la dimensión familiar se encuentran concentradas en el rango de [2.5 – 7.14] con una moda de 3 que representa el 44% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis positiva, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 8 y figura 13.

En la tabla 8, se evidencia que, los datos de la dimensión pedagógica se encuentran concentradas en el rango de [7.03 – 18.17] con una moda de 6 que representa el 14% de la distribución, con asimetría positiva y curtosis negativa, leptocúrtica o superior a una distribución ideal, tabla 8 y figura 14.

#### Asociación de variables

**Tabla 9**  
*Asociación de variables V1-V2*

K.CSV		KDE.V				Total
		Muy Baja (18-32)	Baja (33-74)	Media (75-89)	Alta (90-104)	
Muy Baja (19-34)		0	0	1	0	1
Baja (35-50)		0	1	1	1	3
Media (51-66)		1	3	2	0	6
Alta (67-82)		3	10	2	0	15
Muy Alta (83-98)		16	7	1	1	25
Total		20	21	7	2	50

**Tabla 10**  
*Significación de asociación V1-V2*

	chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado	28,231 <sup>a</sup>	12	,005
verosimilitud	23,955	12	,021
Asociación lineal por lineal	13,195	1	,000
N de casos válidos	50		

En la tabla 9, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la deserción de estudiantes es decir, una alta calidad del servicio educativo, genera una baja deserción de estudiantes.

En la tabla 10, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la variable deserción de estudiantes mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

**Tabla 11**

*Asociación de variables V1- personal*

**Tabla cruzada K.CSV\*KD.Persona**  
Recuento

		KD.Persona				Total
		Muy Baja (4-7)	Baja (8-11)	Media (12-15)	Alta (16-19)	
K.CSV	Muy Baja (19-34)	0	1	0	0	1
	Baja (35-50)	1	1	1	0	3
	Media (51-66)	4	0	1	1	6
	Alta (67-82)	13	1	1	0	15
	Muy Alta (83-98)	20	3	1	1	25
Total	38	6	4	2	50	

**Tabla 12**

*Significación de asociación V1- Personal*

**Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,241 <sup>a</sup>	12	,141
Razón de verosimilitud	13,304	12	,347
Asociación lineal por lineal	3,063	1	,080
N de casos válidos	50		

En la tabla 11 se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la Dimensión personal en la deserción de estudiantes es decir, una alta calidad del servicio educativo, genera una baja deserción de estudiantes en lo personal.

En la tabla 12 se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión personal de la deserción de estudiantes mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

**Tabla 13**  
*Asociación de variables V1-económico*

Tabla cruzada K.CSV\*KDEcon

Recuento		KDEcon				Total
		Muy Baja (5-9)	Baja (10-14)	Media (15-19)	Alta (20-24)	
K.CSV	Muy Baja (19-34)	0	0	1	0	1
	Baja (35-50)	0	0	1	2	3
	Media (51-66)	2	1	2	1	6
	Alta (67-82)	0	9	3	3	15
	Muy Alta (83-98)	9	14	1	1	25
Total		11	24	8	7	50

En la tabla 13 se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la Dimensión Económica en la deserción de estudiantes es decir, una alta calidad del servicio educativo, genera una baja deserción de estudiantes en lo Económica.

En la tabla 14 se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión Económica de la deserción de estudiantes mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

**Tabla 14**  
*Significación de asociación V1-económico*

chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,474 <sup>a</sup>	12	,007
Razón de verosimilitud	29,605	12	,003
Asociación lineal por lineal	11,832	1	,001
N de casos válidos	50		

**Tabla 15**  
*Asociación de variables V1-Familiar*

Tabla cruzada K.CSV\*KDFamil

Recuento		KDFamil			Total	
		Muy Baja (3-5)	Baja (6-8)	Alta (12-14)		
K.CSV	Muy Baja (19-34)	0	0	1	0	1
	Baja (35-50)	0	3	0	0	3
	Media (51-66)	4	1	1	0	6
	Alta (67-82)	11	3	0	1	15
	Muy Alta (83-98)	20	3	2	0	25
Total		35	10	4	1	50

**Tabla 16**  
*significación de asociación V1- familiar*

Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,740 <sup>a</sup>	12	,004
Razón de verosimilitud	21,129	12	,049
Asociación lineal por lineal	5,572	1	,018
N de casos válidos	50		

En tabla 15 se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la Dimensión Familiar en la deserción de estudiantes es decir, una alta calidad del servicio educativo, genera una baja deserción de estudiantes en lo Familiar.

En la tabla 16 se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión Familiar de la deserción de estudiantes mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

**Tabla 17**

*Asociación de variables V1-Pedagogico*

**Tabla 18**

*significación de asociación V1-Pedagógico.*

Recuento

**Tabla cruzada K.CSV\*KDPedag**

		KDPedag					Total
		Muy Baja (6-10)	Baja (11-15)	Media (16-20)	Alta (21-25)	Muy Alta (26-30)	
K.CSV	Muy Baja (19-34)	0	0	0	1	0	1
	Baja (35-50)	0	1	0	1	1	3
	Media (51-66)	0	3	2	1	0	6
	Alta (67-82)	4	7	3	1	0	15
	Muy Alta (83-98)	16	3	5	1	0	25
Total		20	14	10	5	1	50

**Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,833 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	30,753	16	,014
Asociación lineal por lineal	14,598	1	,000
N de casos válidos	50		

En la tabla 17, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la Dimensión pedagógico en la deserción de estudiantes es decir, una alta calidad del servicio educativo, genera una baja deserción de estudiantes en lo Pedagógico.



En la tabla 18, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de investigación que existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión pedagógica de la deserción de estudiantes mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa.

Evidencia de las hipótesis

Rho de Spearman

**Tabla 19**

*Correlación Calidad de Servicio - Deserción de Estudiantes*

		CS.V	DE. V
Rho de Spearman	CS. correlación	1,000	-
	V		,606*
	Sig.	.	,000
	N	50	50
DE. V	correlación	-	1,00
		,606**	0
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

**Tabla 20**

*Correlación CS – Personal*

		CS.V	Dper so.
Rho de Spearman	CS. correlación	1,000	-,338*
	V		,016
	Sig.	.	,016
	N	50	50
Dper so.	correlación	-,338*	1,000
		,016	.
	Sig.	,016	.
	N	50	50

**Tabla 21**

*Correlación CS – Económico.*

		CS.V	DEco no
Rho de Spearman	CS. correlación	1,000	-
	V		,498**
	Sig.	.	,000
	N	50	50
DEc ono	correlación	-	1,000
		,498**	
	Sig.	,000	.
	N	50	50

**Tabla 22**

*Correlación CS – Familiar.*

		CS.V	Dfami li
Rho de Spearman	CS. correlación	1,000	-
	V		,366**
	Sig.	.	,009
	N	50	50
Dfa mili	correlación	-	1,000
		,366**	
	Sig.	,009	.
	N	50	50

**Tabla 23***Correlación CS – Pedagógico*

		CS.V	Dpedag
Rho de Spearman	CS.V	1,000	-,592**
	Correlación		
	Sig.	.	,000
	N	50	50
Dpedag	Dpedag	-	1,000
	Correlación		
	Sig.	,592**	.
	N	50	50

En la tablas 19 se evidencia que al evaluar la muestra de 50 estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores Determino un coeficiente de correlación moderada alta Rho Spearman de -0.606 la cual indica que existe relación inversa y un nivel de significancia bilateral  $p= 0.000 < 0.01$  altamente significativa de la variable con el factor.

En la tablas 20 se evidencia que al evaluar el factor personal y la variable Calidad de Servicio Determinó un coeficiente de correlación moderada alta Rho Spearman de -0.338 la cual indica que existe relación inversa y un nivel de significancia bilateral  $p= 0.000 < 0.01$  altamente significativa de la variable con el factor.

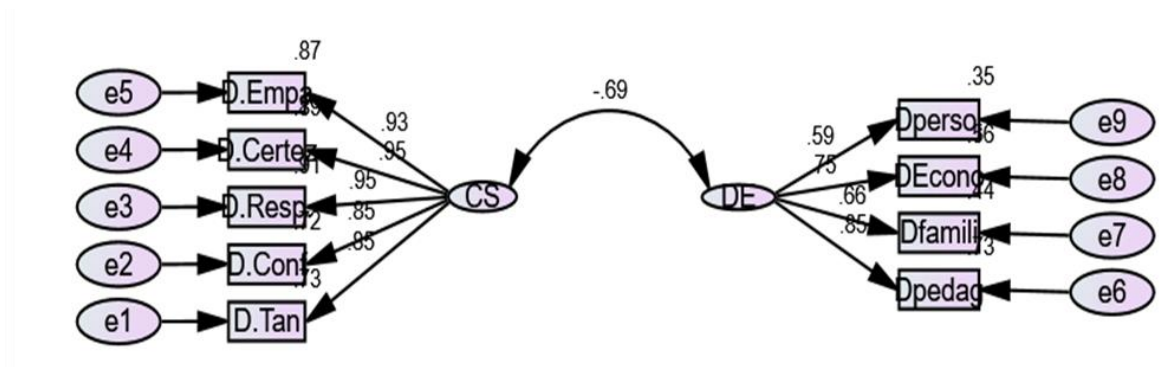
En la tablas 21 se evidencia que al evaluar el factor económica y la variable Calidad de Servicio Determinó un coeficiente de correlación moderada alta Rho Spearman de -0.498 la cual indica que existe relación inversa y un nivel de significancia bilateral  $p= 0.000 < 0.01$  altamente significativa de la variable con el factor.

En la tablas 22 se evidencia que al evaluar el factor familiar y la variable Calidad de Servicio Determinó un coeficiente de correlación moderada alta Rho Spearman de -0.366 la cual indica que existe relación inversa y un nivel de significancia bilateral  $p= 0.000 < 0.01$  altamente significativa de la variable con el factor.

En la tabla 23 se evidencia que al evaluar el factor pedagógico y la variable Calidad de Servicio Determinó un coeficiente de correlación moderada alta Rho Spearman de -0.592 la cual indica que existe relación inversa y un nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  altamente significativa de la variable con el factor.

Modelo de ecuación estructural

**Figura 15**  
*Calidad del Servicio y Deserción de Estudiantes.*



En la figura se muestra el resultado confirmatorio del análisis AMOS de las variables calidad del servicio educativo y Deserción de estudiantes con un coeficiente de correlación inversa de -69.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se propuso el objetivo es Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, evaluando a 50 estudiantes de la especialidad de textil y confecciones.

Para evidenciar el objetivo, se utilizó las pruebas de coeficiente de Rho de Spearman, y el modelo de ecuaciones estructurales, la cual corroboró el resultado con indicadores robustos de RMR, GFI, AGFI, NFI, PRATIO y PNFI Con promedios de 85%.

Por evidencia de las correlaciones con el factor Calidad de Servicio es la satisfacción que siente el estudiante por el servicio educativo es conformado por el factor Tangible donde los talleres del Cetpro cuentan con los equipos adecuados para realizar el trabajo; el factor Confiabilidad donde Los administrativos realizaron una buena orientación con los documentos solicitados; el factor Respuesta donde Los docentes solucionan los problemas que se presentaron en el taller de forma eficiente; el factor Certeza al demostrar responsabilidad en el desempeño docente; el factor Empatía donde el personal administrativos se preocuparon por los intereses de los estudiantes .

Si, con una buena calidad en el servicio educativo se disminuirá la deserción en el Cetpro, si mejora la Calidad Educativa el estudiante no se verá en la necesidad de abandonar su módulo ocupacional.

Así mismo la Deserción de estudiantes es la acción de abandonar la escuela, sin haber concluido el grado escolar cursado es conformado por los factores Personal donde se retiran por problemas familiares; Económica motivo por lo que abandonan los estudios por trabajar; Familiar desintegración familiar; Pedagógica donde el contenido de la asignatura es muy limitado.

Resultados similares se encuentra en el trabajo de Gómez (2019) que evidenciaron que el objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre la gestión educativa y la deserción escolar Los resultados de la

investigación muestran que existe una relación significativa ( $p = 0,000$ ) en el nivel de correlación negativa promedio ( $r = -0,743$ ). Entre la gestión educativa y la deserción escolar. Finalmente existe una relación inversa y significativa entre la gestión educativa y la deserción escolar, lo cual es importante Significa 0,05 y Rho de Spearman =  $-0,743$ , valor de  $p = 0,000 < 0,05$ .

Otro similar es el trabajo de Basuto, I. (2019) tiene dos objetivos generales. Para el método cualitativo, se enfoca en comprender cómo el director y los estudiantes perciben los factores relacionados con la deserción de los estudiantes Para el método cualitativo, se utiliza un estudio de caso con diseño inherente y unidad general. La muestra está formada por 14 directivos de la Universidad y puede acceder a la información proporcionada por 875 estudiantes que abandonaron la escuela. De los resultados obtenidos se puede concluir que los factores relacionados con la deserción de los estudiantes son factores académicos, socioeconómicos y personales. En cuanto a las etapas donde se producen los abandonos.

Otro similar es el trabajo de Cortés (2014), en su investigación al estudiar la evaluación de las emociones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción del servicio universitario, están directamente relacionados nos dijo que los estudiantes están satisfechos (67,53%), conformes (26.84%) e insatisfechos (5.63%).

Otro similar es el trabajo de Cáceres (2016) nos dice que existe un nivel de correlación significativa y relación directa entre estas dos variables y nos dice que mientras más herramientas tecnológicas se utilizan, mayor es la calidad educativa y viceversa.

Similar es el trabajo de Cahuana, J. (2016). Concluyó que la calidad del servicio educativo esta significativamente relacionada con la satisfacción del estudiante.

Otro similar es el trabajo de Barragán, S. y Gonzales, L. (2017). Nos dice que en lo que respecta a la deserción, las escuelas tienen la obligación de supervisar para reducir la deserción de estudiantes.

Similar es el trabajo de Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), en su investigación, los estudiantes se encuentran contentos con la enseñanza de los docentes, se puede ver que si los estudiantes están satisfechos, permanecerán en la institución.

Otro similar es el trabajo de Vera, F. (2018). Donde nos dice que la calidad educativa fue analizada con un cuestionario y por un procesamiento de análisis exploratorio y estadístico.

## VI. CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados sobre la correlación de la calidad de servicio y deserción de estudiantes se concluyó:

**Primera:** Se concluye que existe correlación inversa entre la calidad del servicio educativo y la deserción de estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores, debido a que según Rho de Spermán el grado de correlación es del  $-0,592$ .

**Segunda:** Se concluyó que el factor personal se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del Cetpro de san juan de Miraflores, demostrando un coeficiente de Rho Spermán de  $-0,338$  con un nivel de significancia bilateral de  $,016$ .

**Tercera:** Se concluyó que el factor económico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del Cetpro de san juan de Miraflores, demostrando un coeficiente de Rho Spearman de  $-0,498$  con un nivel de significancia bilateral de  $,000$ .

**Cuarta:** Se concluyó que el factor familiar se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del Cetpro de san juan de Miraflores, demostrando un coeficiente de Rho Spearman de  $-0,366$  con un nivel de significancia bilateral de  $,009$ .

**Quinto:** Se concluyó que el factor pedagógico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del Cetpro de san juan de Miraflores, demostrando un coeficiente de Rho Spearman de  $-0,592$  con un nivel de significancia bilateral de  $,000$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** se recomienda incrementar el tamaño muestra está en función de la cantidad de preguntas del instrumento en este caso se recomienda que otras investigaciones consideren que el sistema de ecuaciones estructurales considera disponer de al menos 185 unidades muestrales.
- Segunda:** Se recomienda que las unidades muestrales de la prueba piloto se conformen con representantes de la población en estudio, caso contrario, representan solo a una parte de ese conjunto y tiene como consecuencia sesgos en las respuestas orientadas a los valores más altos de las categorías definidas.
- Tercera:** Se recomienda que las futuras investigaciones que las preguntas del instrumento deben tener controles de lectura para evitar respuestas ilógicas o irresponsables y así obtener instrumentos válidos y confiables y respuesta a hipótesis con modelos robustos.
- Cuarta:** Se recomienda seguir investigando sobre el tema debido que existen escasas investigaciones explicativas sobre las variables estudiadas.
- Quinta:** Se recomienda el sistema de ecuaciones estructurales puede alterar la estructura del instrumento cuando no dispone de las mínimas unidades muestrales de análisis, se recomienda considerar la relación de 5 unidades muestrales por ítem
- Sexta:** Se recomienda seguir investigando sobre el tema debido que existen escasas investigaciones relacionadas a Cetpros en las variables estudiadas.
- Séptima:** Se recomienda a los Cetpros hacer un seguimiento para saber las causas de la deserción de sus estudiantes, y así realizar estrategias para evitarlas.



## REFERENCIAS

1. Aarno, D. y Engblom, J. (2015). *Software and System Development using Virtual Platforms*.  
<https://bit.ly/3b811DO>
2. Acevedo, I. (2002) Aspectos éticos en la investigación científica, *revista Scielo* 8(1)  
<https://bit.ly/3qBVetg>
3. Alanya, M. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa INSMETAR S.A.C. 2019.*(tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
<https://bit.ly/397913J>
4. Álvarez, J. Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*13 (2), 5-26  
<file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/ALVARO,%20CHAPARRO,%20REYES.pdf>
5. Alvarez, Callejas y Griol. (2020). Factores que inciden en la deserción estudiantil en carreras de perfil Ingeniería Informática, *Revistas fuentes.* 22 (1)  
<https://bit.ly/35fCU0V>
6. Barragán, S. & Gonzáles, L. (2017). Acercamiento a la deserción estudiantil desde la integración social y académica, *Revista de educación superior.*  
<https://bit.ly/3pVWUNI>
7. Basuto, I. (2019). *Factores asociados a la deserción estudiantil en la Universidad Norbert Wiener, período 2018.* (Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener)  
<https://bit.ly/35cUtyE>
8. Brown, T. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*  
<https://bit.ly/2XaoLxs>

9. Cáceres, A. (2016). *Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis de Doctorado)  
file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/C%C3%A1ceres%202016.pdf
10. Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (tesis de Maestría).  
file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/CAHUANA%20UNMS.pdf
11. Cargan, L. (2007). *Doing Social Research*  
<https://bit.ly/35fH2Oe>
12. Cortés, N. (2014). Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con estudiantes. *Revista en Sotavento MBA*, 24, 126-135  
<https://bit.ly/3rUrQjn>
13. Decety, J. (2009). *The social Neuroscience of Empathy*  
<https://bit.ly/3pR90rx>
14. Drelm, (2020). Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana  
<https://bit.ly/3nm4SOt>
15. Ehsan, A. Shahnaz, A. y Hossein, A. (2012) Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using.  
<https://bit.ly/3ooWAag>
16. Espinoza, O. (2012). Estudiantes vulnerables y sus itinerarios educativos en el sistema escolar municipal en Chile. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Vol. XVIII, Núm. 1, enero-marzo 2012. Maracaibo, Venezuela., 136-150.  
file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/ESPINOZA%20DESERCI%C3%93N%20ESCOLAR.pdf
17. Fe y alegría. (2008). *Una mejor educación para una mejor sociedad*. 1era Ed. Madrid. Recuperado de [www.feyalegria.org/](http://www.feyalegria.org/) Propuestas para el diálogo y la transformación educativa en América Latina y el Caribe.

18. García. (2013). *Gestión educativa y deserción escolar en ambientes virtuales de IPN* (tesis de maestría Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México DF, México).  
<file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/Garcia%20tesis%20maestria%202013.pdf>
19. Gómez, J. (2019). *Gestión Educativa y Deserción Estudiantil en el centro de Educación técnico Productiva “Carlos Cueto Fernandini”* (tesis de Maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle)  
<https://bit.ly/3rY4ERu>
20. Gonzáles, F y Arismendi, K. (2018) Deserción Estudiantil en la Educación Superior Técnico-Profesional, *revista de la educación superior*.  
<https://bit.ly/3hXK1AI>
21. Gryna, F. Chua, R. y Defeo, J (2007). *Método juran análisis y planeación de la calidad (Quinta ed.)*  
<file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/libro%20de%20calidad%20de%20servicio..pdf>
22. Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* 6ta edición.
23. Holmes, W. (2019). Exploratory Factor Analysis  
<https://bit.ly/3s0mXWe>
24. Hope, G. (2004). Teaching Design and technology.  
<https://bit.ly/3rXcaMk>
25. Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*  
<https://bit.ly/3nXP8So>
26. Landerset, E. (2005). Sampling Methods Applied to fisheries science  
<https://bit.ly/38eSNGC>
27. López, D. y Sánchez, C. (2006) Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa, *Revista de investigación educativa*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
28. Ministerio de Educación. (2005). *Indicadores de la Educación*. Perú 2004. Lima, Perú
29. Molla, V. (2019). Estrategia: Calidad de Servicio, *revistalogistec*.  
<https://bit.ly/3hJbBB8>

30. Mollo, N. (2018). *Análisis predictivo de la deserción estudiantil utilizando data warehouse y minería de datos en la universidad nacional Jorge Basadre* (tesis de Maestría Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann)  
<https://bit.ly/2L47ymY>
31. Moreno, D. y Moreno, A. (2005). Deserción Escolar. *Revista Internacional de Psicología, Volumen (06), 1-2*  
<https://bit.ly/38hD0ag>
32. Muñoz Camacho, Gallardo, Muñoz Bravo (2018). Probabilidad de Deserción Estudiantil en Cursos de Matemáticas Básicas en Programas Profesionales de la Universidad de Los Andes-Venezuela, *revista Scielo*.  
<https://bit.ly/3940FKq>
33. Newsome, J. y Lederman, N. (2006) Examining Pedagogical Content Knowledge.  
<https://bit.ly/3ovL8tv>
34. Paz, J., Diaz, K., y Lory, R. (2016). Preferencias de Universidad y Carreras con mayor demanda en la región San Martín, *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*.  
<https://bit.ly/36dCWXJ>
35. Pérez, D. (2019) *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el terminal terrestre chepén* (tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/Perez\\_calidad.pdf](file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/Perez_calidad.pdf)
36. Pérez, R., López, F., Peralta, D. & Fernández, M. (2004). *Hacia una Educación de Calidad Gestión, Instrumentos y Evaluación*.  
<https://bit.ly/3bR7AcV>
37. Raineri, A. (2006). *Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile*. Edita.
38. Rodríguez, L. Vior, S. y Rocha, Stella (2018). Las Políticas de Evaluación de la Calidad Educativa en Argentina (2016-2018)  
<https://bit.ly/3ooWYpe>

39. Rondón, C. (2020). *Factores asociados a la deserción estudiantil en el instituto de educación superior tecnológico khipu cusco – 2016* (tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco).
40. Ruiz, R., García, J., y Pérez, M. (2014). Causas y consecuencias de la deserción escolar en el Bachillerato: caso Universidad Autónoma de Sinaloa. *Revista Ra Ximhai vol. 10*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134004.pdf>
41. Saavedra, J. (2019) *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Americas).  
<https://bit.ly/3hNA0Wb>
42. Sahili, L. (2009) *La deserción Escolar en el IPN de Silao de la Victoria, Gto.*  
<https://bit.ly/3bZkpSi>
43. Salas, J y Lucín, R. (2013) *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”* (tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)  
<https://bit.ly/3s5ns1h>
44. Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos (1ra Ed.)*.  
España: Díaz de Santos.  
<https://bit.ly/30zHjcl>
45. Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente  
<https://bit.ly/391Ovlj>
46. Stanley, P. (2008) *Sampling of Population Methods and Applications*  
<https://bit.ly/39Nz7ZU>
47. Tello, R. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú).  
<https://bit.ly/3ng57ec>

48. Vera, F. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena, *revista electrónica Educare*.  
<https://bit.ly/3bdQDsW>
49. Vexler, I. (2018) Vexler, I. (2018). *Factores socioculturales y la deserción de las estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, 2017. Lima*. (Tesis de maestría: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).  
[file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/Vexler%20\(2018\).pdf](file:///D:/TESIS%20CALIDAD%20Y%20DESERCION/Vexler%20(2018).pdf)
50. Wilkinson, D. Birmingham, P. (2003) *Using Research Instruments*.  
<https://bit.ly/3rZVnYO>

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Según Gryna, F. y Defeo, J. (2007) La calidad es la satisfacción que siente el cliente por el servicio, producto o proceso, donde es demostrado por la lealtad del mismo, llegando a ser una prioridad fundamental de la mayoría de las organizaciones, sus dimensiones son 5 las que continuación mencionaremos: tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía. pág. 438	La calidad del servicio fue basado en lo tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía.	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinarias</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> <li>• Solución inmediata</li> <li>• puntualidad</li> </ul>	
			Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Atención</li> <li>• Disposición</li> <li>• Servicio rápido</li> </ul>	
			Certeza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Confianza</li> <li>• información</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Disposición</li> <li>• interés</li> </ul>	
DESERCIÓN	Según (Ruiz, Perez.), Es la acción de abandonar la escuela, sin haber concluido el grado escolar cursando, este problema se presenta con todos los niveles educativos, sus dimensiones son 4 las que a continuación mencionamos: personal, económica, familiar y pedagógico pág. 57.	Deserción sus dimensiones son: personales económicas, familiares y pedagógicas de los estudiantes, que provocan el abandono de sus estudios del CETPRO..	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés</li> <li>• Matrimonio</li> <li>• motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
			Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobreza</li> <li>• Abandono</li> <li>• Pandemia</li> <li>• Motivación</li> </ul>	
			Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo</li> <li>• Machismo</li> <li>• Desintegración familiar</li> <li>• Embarazo no deseado</li> </ul>	
			pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación académica</li> <li>• Incomprensión</li> <li>• Falta de estrategias</li> <li>• Contenido limitado</li> </ul>	



## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de Variable				
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020	Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020	Calidad de servicio	Según Gryna, F. y Defeo, J. (2007) La calidad es la satisfacción que siente el cliente por el servicio, producto o proceso, donde es demostrado por la lealtad del mismo, llegando a ser una prioridad fundamental de la mayoría de las organizaciones, sus dimensiones son 5 las que continuaremos mencionaremos: tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía. pág. 438.	La calidad del servicio fue basado en lo tangible, confiabilidad, respuesta, certeza y empatía.	Dimensión 01 tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinarias</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Aprendizaje.</li> </ul>
						Dimensión 02: contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> <li>• Solución inmediata</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>
						Dimensión 03: respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Atención</li> <li>• Disposición</li> <li>• Servicio rápido</li> </ul>
						Dimensión 04: Certeza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Confianza</li> <li>• Información</li> </ul>
						Dimensión 05: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atención personalizada</li> <li>• disponibilidad</li> <li>• disposición</li> <li>• interés</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Deserción estudiantil	Según (Ruiz, Pérez..). Es la acción de abandonar la escuela, sin haber concluido el grado escolar cursando, este problema se presenta con todos los niveles educativos, sus dimensiones son 4 las que a continuación mencionamos: personal, económica, familiar y pedagógico pág. 57.	Características personales económicas, familiares y pedagógicas de los estudiantes, que provocan el abandono de sus estudios del CETPRO.	Dimensión 01: personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interés</li> <li>• matrimonio</li> <li>• motivación</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión personal en la deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión personal en la deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020	Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dimensión personal en la deserción en estudiantes del CETPRO de San Juan de Miraflores, 2020				Dimensión 02: económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobreza</li> <li>• Abandono</li> <li>• pandemia</li> <li>• Motivación</li> </ul>
						Dimensión 03: familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo</li> <li>• machismo</li> <li>• desintegración familiar</li> <li>• embarazo no deseado</li> </ul>
						Dimensión 04: pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación académica</li> <li>• Incomprensión de estrategias</li> <li>• Contenido limitado</li> </ul>

**Anexo 3**  
Cuestionario

**CUESTIONARIO**

Marca con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente:

Escala: siempre (5)- casi siempre (4)- a veces (3)- casi nunca (2)- nunca (1)

<b><i>CALIDAD DE SERVICIO</i></b>						
<b>I. TANGIBLES</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El taller cuenta con los equipos/ maquinaria adecuada para realizar su trabajo.					
<b>2</b>	El área de trabajo cuenta con la iluminación adecuada					
<b>3</b>	El taller utilizado estuvo limpio todo el tiempo que duro el módulo					
<b>4</b>	La docente que impartió su aprendizaje estuvo identificada con el uniforme adecuado					
<b>2.CONFIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	Los administrativos realizaron una buena orientación con los documentos solicitados					
<b>6</b>	Cuándo usted tuvo un problema con la máquina de confección, se llamó al técnico para que lo solucione inmediatamente					
<b>7</b>	La docente empieza su clase puntualmente					
<b>8</b>	Le entregaron sus boletas de inscripción o matricula puntualmente					
<b>3. RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	Los docentes solucionan los problemas que se presentaron en el taller de forma eficiente.					
<b>10</b>	La docente siempre está dispuesta a ayudarlo en lo que se le presente.					
<b>11</b>	Los administrativos le ofrecieron un servicio rápido					
<b>4. CERTEZA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	Los administrativos del CETPRO fueron siempre amables					
<b>13</b>	La docente demostró responsabilidad en su desempeño docente					
<b>14</b>	Los administrativos del CETPRO le transmitieron confianza.					
<b>15</b>	La docente le brindo información detallada sobre el módulo.					
<b>5.EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	La docente ofrece una atención personalizada					
<b>17</b>	Los administrativos están disponibles en los horarios convenientes					

18	Los docentes muestran atención a las inquietudes y dudas de los estudiantes.					
19	Los administrativos se preocuparon por los intereses de los estudiantes.					

## CUESTIONARIO

Marca con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente:

Escala: siempre (5)- casi siempre (4)- a veces (3)- casi nunca (2)- nunca (1)

<b><i>DESERCIÓN DE ESTUDIANTES</i></b>						
<b>1. PERSONAL</b>		<b>Escala</b>				
		1	2	3	4	5
1	Tiene usted falta de interés en el estudio					
2	Formar una familia le hace pensar en dejar el estudio					
3	Se siente con una baja motivación en continuar la especialidad de confección textil.					
4	Piensa retirarse por problemas personales.					
<b>2. ECONÓMICA</b>		1	2	3	4	5
5	No cuenta con el dinero necesario para comprar sus materiales para la confección.					
6	Abandona sus estudios por trabajar					
7	Se presentó dificultades económicas en la pandemia					
8	No tenía dinero para los pasajes a la institución					
9	La falta de dinero lo desmotivó a continuar su estudio					
<b>3. FAMILIAR</b>						
10	Tuvo problemas de desintegración familiar.					
11	Hubo un embarazo no deseado					
12	Los problemas en su familia lo desmotivó a continuar.					
<b>4. PEDAGÓGICO</b>		1	2	3	4	5
13	Se aburre en la clase de la profesora					
14	La docente no toma en cuenta tus inquietudes o dudas.					
15	La docente no cuenta con estrategias de enseñanza					
16	El contenido de la asignatura es muy limitado					
17	La institución no se preocupa por su progreso académico.					
18	Se siente desmotivado por la enseñanza impartida en la institución					

#### **Anexo 4**

##### *Validez de contenido por juicio de expertos*

##### *Validez de contenido por juicio de expertos Calidad de servicio*

N° Items		$\bar{x}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 15	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
<b>Item 19</b>	Claridad	4	0.00	1.00

---

*Validez de contenido por juicio de expertos Deserción de Estudiantes*

---

N° Items		$\bar{x}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

---

## **Anexo 5**

*Validación del experto*

### **MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

**OBJETIVO:**

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Calidad del servicio Educativo.

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08544274



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLES</b>					X				X				X	x		
1	El taller cuenta con los equipos/ maquinaria adecuada para realizar su trabajo.				X				X				X			
2	El área de trabajo cuenta con la iluminación adecuada				X				X				X			
3	El taller utilizado estuvo limpio todo el tiempo que duro el módulo				X				X				X			
4	La docente que impartió su aprendizaje estuvo identificada con el uniforme adecuado				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>					X				X				X	x		
1	Los administrativos realizaron una buena orientación con los documentos solicitados				X				x				X			
2	Cuándo usted tuvo un problema con la máquina de confección, se llamó al técnico para que lo solucione inmediatamente				X				X				X			
3	La docente empieza su clase puntualmente				X				X				X			
4	Le entregaron sus boletas de inscripción o matricula puntualmente				X				X				x			

MD: Muy en desacuerdo    D: Desacuerdo    A: De acuerdo    MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 3: RESPUESTA</b>					X				X				X	x		
1	Los docentes solucionan los problemas que se presentaron en el taller de forma eficiente.				X				X				X			
2	La docente siempre está dispuesta a ayudarlo en lo que se le presente.				X				X				X			
3	Los administrativos le ofrecieron un servicio rápido				X				X				X			
4																

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 4: CERTEZA</b>					X				X				X	x		
1	Los administrativos del CETPRO fueron siempre amables				X				X				X			
2	La docente demostró responsabilidad en su desempeño docente				X				X				X			
3	Los administrativos del CETPRO le transmitieron confianza.				X				X				X			
4	La docente le brindo información detallada sobre el módulo.				X				X				X			
5																
6																

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					X				X				X	X		
1	La docente ofrecen una atención personalizada				X				X				X			
2	Los administrativos están disponibles en los horarios convenientes				X				X				X			
3	Los docentes muestran atención a las inquietudes y dudas de los estudiantes.				X				X				X			
4	Los administrativos se preocuparon por los intereses de los estudiantes.				X				X				X			
5																
6																
7																
8																

Apellidos. Nombres Espinoza Zavala, Eva Esther

Grado Doctora

DNI: 08544274

Validador



Especialidad: Ciencias de la Educación

SJL, 10 Diciembre de 2020

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

**OBJETIVO:**

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Calidad del servicio Educativo.

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**


NATIVIDAD ARROYO, JOSÉ ARNIN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08616423

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLES</b>					X				X				X	x		
1	El taller cuenta con los equipos/ maquinaria adecuada para realizar su trabajo.				X				X				X			
2	El área de trabajo cuenta con la iluminación adecuada				X				X				X			
3	El taller utilizado estuvo limpio todo el tiempo que duro el módulo				X				X				X			
4	La docente que impartió su aprendizaje estuvo identificada con el uniforme adecuado				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>					X				X				X	x		
1	Los administrativos realizaron una buena orientación con los documentos solicitados				X				x				X			
2	Cuándo usted tuvo un problema con la máquina de confección, se llamó al técnico para que lo solucione inmediatamente				X				X				X			
3	La docente empieza su clase puntualmente				X				X				X			
4	Le entregaron sus boletas de inscripción o matricula puntualmente				X				X				x			



Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sí	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					X				X				X	X		
1	La docente ofrecen una atención personalizada				X				X				X			
2	Los administrativos están disponibles en los horarios convenientes				X				X				X			
3	Los docentes muestran atención a las inquietudes y dudas de los estudiantes.				X				X				X			
4	Los administrativos se preocuparon por los intereses de los estudiantes.				X				X				X			
5																

Apellidos. Nombres Natividad Arroyo, José Arnin.

Grado Doctor

DNI: 08616423

Validador



Especialidad: Ciencias de la Educación

SJL, 10 Diciembre de 2020 ...

# MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

**OBJETIVO:**

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Calidad del servicio Educativo.

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

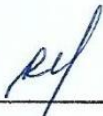
MAGUIÑA POLANCO NEOMI MELSI

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

  
\_\_\_\_\_

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09685478



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLES</b>					X				X				X	x		
1	El taller cuenta con los equipos/ maquinaria adecuada para realizar su trabajo.				X				X				X			
2	El área de trabajo cuenta con la iluminación adecuada				X				X				X			
3	El taller utilizado estuvo limpio todo el tiempo que duro el módulo				X				X				X			
4	La docente que impartió su aprendizaje estuvo identificada con el uniforme adecuado				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>					X				X				X	x		
1	Los administrativos realizaron una buena orientación con los documentos solicitados				X				x				X			
2	Cuándo usted tuvo un problema con la máquina de confección, se llamó al técnico para que lo solucione inmediatamente				X				X				X			
3	La docente empieza su clase puntualmente				X				X				X			
4	Le entregaron sus boletas de inscripción o matricula puntualmente				X				X				x			



Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					X				X				X	X		
1	La docente ofrecen una atención personalizada				X				X				X			
2	Los administrativos están disponibles en los horarios convenientes				X				X				X			
3	Los docentes muestran atención a las inquietudes y dudas de los estudiantes.				X				X				X			
4	Los administrativos se preocuparon por los intereses de los estudiantes.				X				X				X			
5																

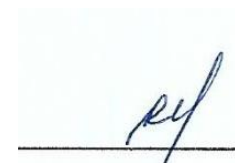
Apellidos. Nombres Maguiña Polanco, Neomi Melsi.

Grado Doctora

DNI: 09685478

Validador

Especialidad: Ciencias de la Educación



SJL, 10 Diciembre de 2020 ...

# MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta sobre Deserción Estudiantil”

**OBJETIVO:**

Determinar la validez del instrumento Deserción

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Deserción de Estudiantes.

**DIRIGIDO A:**

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 08544274

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAL</b>					X				X				X	X		
1	Tiene usted falta de interés en el estudio				X				X				X			
2	Formar una familia le hace pensar en dejar el estudio				X				X				X			
3	Se siente con una baja motivación en continuar la especialidad de confección textil.				X				X				X			
4	Piensa retirarse por problemas personales.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: ECONÓMICA</b>					X				X				X	X		
1	No cuenta con el dinero necesario para comprar sus materiales para la confección.				X				X				X			
2	Abandona sus estudios por trabajar				X				X				X			
3	Se presentó dificultades económicas en la pandemia				X				X				X			
4	No tenía dinero para los pasajes a la institución				X				X				X			
5	La falta de dinero lo desmotivó a continuar su estudio				X				X				X			

MD: Muy en desacuerdo    D: Desacuerdo    A: De acuerdo    MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenca <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 3:FAMILIAR</b>					X				X				X	X		
1	Tuvo problemas de desintegración familiar.				X				X				X			
2	Hubo un embarazo no deseado				X				X				X			
3	Los problemas en su familia lo desmotivó a continuar.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenca <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 4: PEDAGÓGICO</b>					X				X				X	X		
1	Se aburre en la clase de la profesora				X				X				X			
2	La docente no toma en cuenta tus inquietudes o dudas.				X				X				X			
3	La docente no cuenta con estrategias de enseñanza				X				X				X			
4	El contenido de la asignatura es muy limitado				X				X				X			
5	La institución no se preocupa por su progreso académico.				X				X				X			
6	Se siente desmotivado por la enseñanza impartida en la institución				X				X				X			

Apellidos. Nombres: Espinoza Zavala, Eva Esther.

Grado: Doctora

DNI: 08544274

Validador



Especialidad: Ciencias de la Educación

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Deserción Estudiantil”

### OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Deserción

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Deserción de Estudiantes.

### DIRIGIDO A:

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NATIVIDAD ARROYO, JOSÉ ARNIN

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



---

FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 08616423

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAL</b>					X				X				X	X		
1	Tiene usted falta de interés en el estudio				X				X				X			
2	Formar una familia le hace pensar en dejar el estudio				X				X				X			
3	Se siente con una baja motivación en continuar la especialidad de confección textil.				X				X				X			
4	Piensa retirarse por problemas personales.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: ECONÓMICA</b>					X				X				X	X		
1	No cuenta con el dinero necesario para comprar sus materiales para la confección.				X				X				X			
2	Abandona sus estudios por trabajar				X				X				X			
3	Se presentó dificultades económicas en la pandemia				X				X				X			
4	No tenía dinero para los pasajes a la institución				X				X				X			
5	La falta de dinero lo desmotivó a continuar su estudio				X				X				X			



MD: Muy en desacuerdo    D: Desacuerdo    A: De acuerdo    MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenencaia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 3:FAMILIAR</b>					X				X				X	X		
1	Tuvo problemas de desintegración familiar.				X				X				X			
2	Hubo un embarazo no deseado				X				X				X			
3	Los problemas en su familia lo desmotivo a continuar.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenencaia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 4: PEDAGÓGICO</b>					X				X				X	X		
1	Se aburre en la clase de la profesora				X				X				X			
2	La docente no toma en cuenta tus inquietudes o dudas.				X				X				X			
3	La docente no cuenta con estrategias de enseñanza				X				X				X			
4	El contenido de la asignatura es muy limitado				X				X				X			
5	La institución no se preocupa por su progreso académico.				X				X				X			
6	Se siente desmotivado por la enseñanza impartida en la institución				X				X				X			

Apellidos. Nombres:    Natividad Arroyo, José Arnin.

Grado:    Doctor

DNI: 08616423

Validador



Especialidad:    Ciencias de la Educación

SJL, 10 de diciembre de 2020 ...

# MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Deserción Estudiantil”

## OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Deserción de estudiantes

## VARIABLE QUE EVALÚA:

Deserción de estudiantes.

## DIRIGIDO A:

Estudiantes del CETPRO de S.J.M

## APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

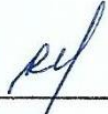
MAGUIÑA POLANCO NEOMI MELSI

## GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

## VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



---

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09685478

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAL</b>					X				X				X	X		
1	Tiene usted falta de interés en el estudio				X				X				X			
2	Formar una familia le hace pensar en dejar el estudio				X				X				X			
3	Se siente con una baja motivación en continuar la especialidad de confección textil.				X				X				X			
4	Piensa retirarse por problemas personales.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertinencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 2: ECONÓMICA</b>					X				X				X	X		
1	No cuenta con el dinero necesario para comprar sus materiales para la confección.				X				X				X			
2	Abandona sus estudios por trabajar				X				X				X			
3	Se presentó dificultades económicas en la pandemia				X				X				X			
4	No tenía dinero para los pasajes a la institución				X				X				X			
5	La falta de dinero lo desmotivó a continuar su estudio				X				X				X			

MD: Muy en desacuerdo    D: Desacuerdo    A: De acuerdo    MA: Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 3:FAMILIAR</b>					X				X				X	X		
1	Tuvo problemas de desintegración familiar.				X				X				X			
2	Hubo un embarazo no deseado				X				X				X			
3	Los problemas en su familia lo desmotivo a continuar.				X				X				X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia <sup>1</sup>				Pertenenencia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
<b>DIMENSIÓN 4: PEDAGÓGICO</b>					X				X				X	X		
1	Se aburre en la clase de la profesora				X				X				X			
2	La docente no toma en cuenta tus inquietudes o dudas.				X				X				X			
3	La docente no cuenta con estrategias de enseñanza				X				X				X			
4	El contenido de la asignatura es muy limitado				X				X				X			
5	La institución no se preocupa por su progreso académico.				X				X				X			
6	Se siente desmotivado por la enseñanza impartida en la institución				X				X				X			

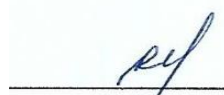
Apellidos. Nombres: Maguiña Polanco Neomi Melsi.

Grado: Doctora

DNI: 09685478

Validador

Especialidad: Ciencias de la Educación



SJL, 10 de diciembre de 2020 ...



## Anexo 7

La correlación es significativa en el nivel de .01

		Rho de Spearman con Deserción
Género	Coefficiente de correlación	-.049
	Sig. (bilateral)	.280
Provincia de procedencia	Coefficiente de correlación	.191**
	Sig. (bilateral)	.000
Fuente de ingreso	Coefficiente de correlación	.041
	Sig. (bilateral)	.368
Rango de opción en que solicitó la carrera	Coefficiente de correlación	-.094*
	Sig. (bilateral)	.039
Rango de nota del examen de ingreso en Matemática	Coefficiente de correlación	.228**
	Sig. (bilateral)	.000

## Anexo 8

El valor del coeficiente de determinación,  $R^2$  es 0,989, lo cual implica que el modelo planteado explica en un 98,9% la satisfacción. La calidad y las emociones son altamente significativas para explicar la satisfacción. Esto se corrobora con el valor del nivel de significancia de cada parámetro, el cual es  $<0,05$ .

El beta de calidad es 0,420 y el beta de emoción es 0,147; ambos son significativos para explicar la satisfacción.

### . Coeficientes

	Coeficientes tipificados		gl	f	sig.
	Beta	Bootstrap (1000) estimación de error típico			
Calidad	,420	,084	4	25,083	,000
Emociones	,147	,069	4	4,523	,002

## Anexo 9

Nivel de confiabilidad de la encuesta, según el método de consistencia interna

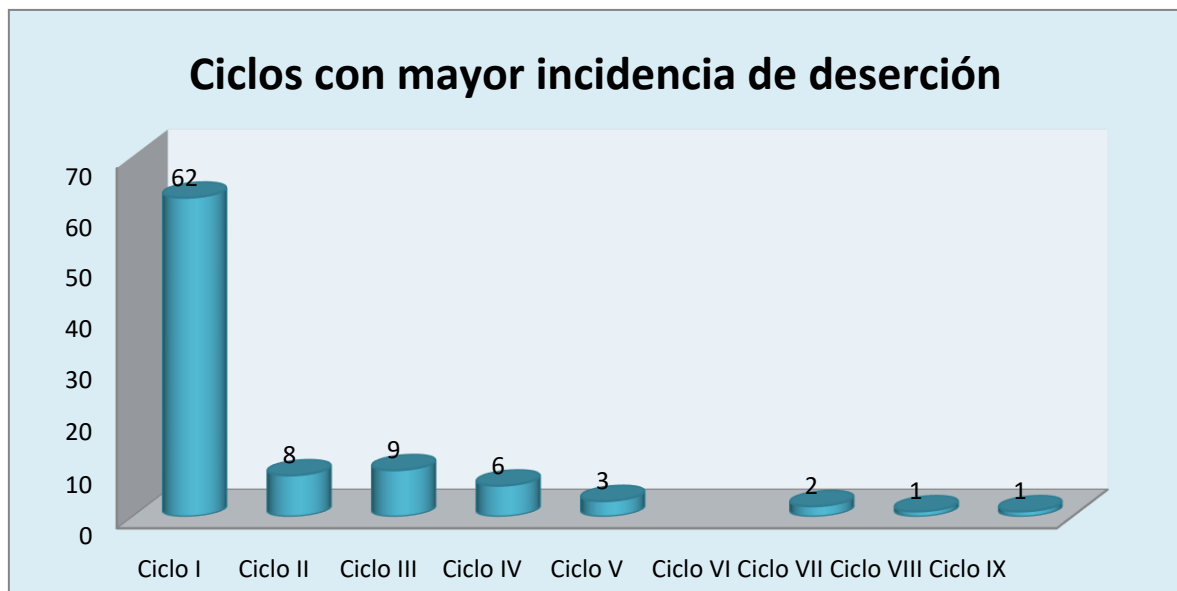
Encuesta	N° de ítems	N° de Casos	Alfa de Cronbach
Gestión Educativa	20	10	0.887
Deserción Estudiantil	24	10	0.853

Según el SPSS, el coeficiente de Alfa de Cronbach.

## Anexo 10

Ciclo I	Ciclo II	Ciclo III	Ciclo IV	Ciclo V	Ciclo VI	Ciclo VII	Ciclo VIII	Ciclo IX	Total
62	8	9	6	3		2	1	1	92

*Nota:* adaptado de índice de Instrumento 2, por I. Basurto, 2019.



## Anexo 11

Correlación y Significancia bilateral entre variable Factores asociados y Deserción estudiantil

Correlaciones				
			FACTORES ASOCIADOS	DESERCIÓN ESTUDIANTIL
Tau_b de Kendall	FACTORES ASOCIADOS	Coefficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	DESERCIÓN ESTUDIANTIL	Coefficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

## Anexo 12

: La correlación entre el mejoramiento académico y el uso de herramientas tecnológicas

E		Uso de las Herramientas Tecnológicas
Mejoramiento de la Calidad Educativa	Correlación de Pearson	0.758(**)
	Valor p (2-colas)	0.00
.	N	132

## Anexo 13

*Correlación de hipótesis general*

La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

			Factores socioeconómicos	Deserción de las estudiantes
Rho de Spearman	Factores socioeconómicos	Coefficiente de correlación	1,000	0,785**
		Sig. (bilateral)	.	0,000 30
		N	30	1,000
	Deserción de las estudiantes	Coefficiente de correlación	0,785**	.
		Sig. (bilateral)	0,000	30
		N	30	



## Anexo 14

### Carta de Autorización

Lima, S.J.L. 19 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 509 – 2020 EPG – UCV LE

#### SEÑORA.

Trujillo Aquice Patricia Viviana.

Directora

CETPRO, Margarita Gonzales de Dankers.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante INÉS NANCY SÁNCHEZ YARASCA.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a INÉS NANCY SÁNCHEZ YARASCA.

identificado(a) con DNI N.º10647475 y código de matrícula N° 7002363377; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y DESERCIÓN EN ESTUDIANTES DEL CETPRO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA, 2020.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

  
  
**Lic. Elena Herrada Gutierrez**  
DIRECTORA(e)  
CETPRO MARGARITA GONZALES DE DANKER'S

## **Anexo 15**

*Carta de autorización del Cetpro.*

*“Año de la universalización de la salud”*

Lima,SJL. 22 DE OCTUBRE DEL 2020

**Señores**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Ciudad

Atención : **Dr. Raul Delgado Arenas**

**JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO**

Referencia: Carta P. 515 – 2020 EPG – UCV LE

ESTIMADO Dr. Raul Delgado Arenas

Mediante la presente me dirijo a Ud., dejando constancia de recepción de la carta en referencia solicitando el permiso y facilidades de acceso para que la Sra. INÉS NANCY SÁNCHEZ YARASCA identificada con DNI N.°10647475 estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de su distinguida institución, desarrolle su trabajo de investigación en nuestra institución.

Considerando que el trabajo de investigación que desarrolle la Sra. INES NANCY SANCHEZ YARASCA en nuestra institución es de beneficio mutuo, nuestra Gerencia Directora aprueba el desarrollo de la misma y se compromete a brindarle las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular, quedo a su disposición.



*Elena Herrera*  
Lic. Elena Herrera Gutierrez  
DIRECTORA(e)  
CETPRO MARGARITA GONZALES DE DANKER'S

Atentamente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Inés Nancy, Sánchez Yarasca egresado de la Escuela de posgrado y del Programa académico Maestría en administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado:

“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y DESERCIÓN EN ESTUDIANTES DEL CETPRO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

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

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

Apellidos y Nombres del Autor Sánchez Yarasca, Inés Nancy	
DNI: 10647475	Firma 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-4534-9498">0000-0002-4534-9498</a>	