



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los  
Estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021**

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

**AUTORA:**

Br. Magaly Guadalupe Angulo Espinoza (ORCID: 0000-0001-5026-9962)

**ASESOR:**

Mag. Roberto Santiago Bellido García (ORCID: 0000-0002-1417-3477 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2021

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por permitirme seguir avanzando día a día; luego a mi familia, quienes con su apoyo incondicional incentivan mis deseos de obtener este anhelado grado;

### **Agradecimiento**

A mi casa de estudios la Universidad César Vallejo, a todo el equipo de docentes y asesores por su gran apoyo, a mis compañeros de la IEP Domingo Elías por su colaboración permanente en la realización de la presente investigación.

## 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	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de expertos	
Anexo 5: Confiabilidad de la variable	
Anexo 6: Base de datos de las variables	
Anexo 7: Pantallazo de software de turnitin	

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudiantes	15
Tabla 2 Juicio de expertos	17
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad	18
Tabla 4 Nivel de calidad del servicio educativo	20
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	21
Tabla 6 Nivel de satisfacción del estudiante	22
Tabla 7 Niveles por dimensiones de satisfacción del estudiante	23
Tabla 8 Pruebas de normalidad	24
Tabla 9 Correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes	24
Tabla 10 Correlación entre la calidad del servicio educativo y las competencias del docente	25
Tabla 11 Correlación entre la calidad del servicio educativo y calidad del curso virtual	26
Tabla 12 Correlación entre calidad del servicio educativo y herramientas tecnológicas	26
Tabla 13 Correlación entre la calidad del servicio educativo y diseño del aula virtual	27
Tabla 14 Correlación entre la calidad del servicio educativo y ambiente de desarrollo del curso virtual	28

## Índice de figuras

Figura 1	Nivel de calidad del servicio educativo	20
Figura 2	Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	21
Figura 3	Nivel de satisfacción del estudiante	22
Figura 4	Niveles por dimensiones de satisfacción del estudiante	23

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 estudiantes del nivel secundaria; se emplearon dos cuestionarios uno sobre calidad del servicio educativo y otro sobre la satisfacción de los estudiantes, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad, obteniendo un 91, % y 96,6% de fiabilidad respectivamente

Se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre variables cuyo resultado fue Rho de Spearman = ,869 que indicó un nivel de correlación alto y p-valor 0,000. Se concluyó que la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra-2021, es decir que, con una mayor calidad del servicio educativo habrá una mayor satisfacción de los estudiantes.

**Palabras clave:** Calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual y ambiente de desarrollo del curso virtual.

## Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship of the quality of educational service and the satisfaction of the students of the IEP Domingo Elías, Puente Piedra - 2021.

The methodology was basic type, it sought information about the study problem, the design was non-experimental, cross-sectional correlational. The sample consisted of 80 high school students; Two questionnaires were used, one on Quality of the educational service and student satisfaction, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability, obtaining 91% and 96.6% reliability respectively.

The Spearman Rho correlation test was used to determine the relationship between variables whose result was Spearman's  $Rho = .869$ , which indicated a high level of correlation and p-value 0.000. It was concluded that the quality of the educational service is positively related to the satisfaction of the students of a Private Educational Institution in Puente Piedra- 2021, that is, a higher quality of the educational service is related, there will be a greater satisfaction of the students.

**Keywords:** Quality of the virtual course, technological tools, design of the virtual classroom and virtual course development environment.

## I. INTRODUCCIÓN

El acceso a una educación de calidad es una vía para movilidad y reducción de las desigualdades, la educación es un derecho básico y elemental para la dignidad humana. El objetivo cuatro de la Agenda para el Desarrollo Sostenible (2030) declaró que la educación, es la base de sociedades pacíficas e instituciones eficaces, ayudará a los jóvenes en su preparación para el empleo en los trabajos de alta calificación de la cuarta revolución industrial (UNESCO 2016). El tiempo, la globalización y la revolución digital han generado una demanda de nuevas formas y de gran alcance en educación.

La educación es uno de los aspectos más importantes de cualquier sociedad, en el que los sectores público y privado están realizando grandes esfuerzos para ser líderes en el campo. Atraer y retener clientes, estudiantes, es una tarea desafiante, especialmente durante y después de la crisis sanitaria que afronta la población en el mundo. Por consiguiente, la baja en la economía promueve que las escuelas públicas tengan mayor demanda y por consiguiente las escuelas privadas enfrentan mayores niveles competitivos para mantener a los estudiantes y evitar la elección a otras opciones educativas, “las instituciones educativas privadas, que quieren ganar ventaja competitiva, necesitan mejorar la calidad del servicio para atraer, retener y fomentar relaciones más sólidas con los estudiantes” (Johnson, 2014)

En Jordania, el estudio de Sweis, Diab, Mahmoud, Saleh, Suifan y Dahiyat (2016) reveló que la evaluación de calidad en las instituciones educativas de secundaria ha sido un territorio inexplorado, donde la mayoría de los estudios de investigación sobre este factor se han centrado principalmente en evaluar la calidad desde la perspectiva de satisfacción del estudiante. Siendo necesario detallar los componentes de la calidad más vitales para los estudiantes en un país en desarrollo como Jordania con un marco específicamente para adaptarse a las escuelas secundarias privadas con referencia al modelo SERVQUAL.

En América Latina y el Caribe, el estado de la educación es un esfuerzo diseñado para describir la condición de la educación en la región con un enfoque donde la educación es un derecho humano, no obstante, la calidad de los servicios educativos atraviesa un proceso de paralización, debido a las políticas

e indicadores macroeconómicos que se privilegian a diferentes países, como la economía, la producción o el turismo, más no una educación de calidad (Cueto, Geraldo y Tito, 2020).

A nivel nacional, en la región Lima, existen 5552 escuelas públicas y de las 6,700 escuelas privadas en Lima, solo 1,200 cuentan con plataformas para clases virtuales. Asimismo, aproximadamente un millón de menores estudian en colegios públicos y otro tanto, en los colegios privados (Gestión 2020).

La necesidad del estudio, está vinculada con la importancia de satisfacer a padres de familia y estudiantes, puesto que en la localidad se tiene un aumento en el número de escuelas privadas en los últimos años, la competencia en este sector también ha aumentado, provocando que los padres de los estudiantes sean más selectivos al decidir por una escuela, por ello desde una visión del marketing la satisfacción del cliente es un punto crítico en contextos de pandemia. Por otra parte, se basa la importancia del estudio en que antes no se ha realizado en la institución educativa, por lo que será beneficioso para tomar decisiones y realizar los planes de mejora. Además, conocer el nivel tanto de la calidad de servicio educativo que brindan las instituciones de educación, como la satisfacción de los estudiantes permitirá implementar acciones que contribuyan en la mejora continua del trabajo pedagógico y el desempeño del rol que cumplen tanto docentes como personal administrativo.

El sector de la educación privada se enfrenta a nuevas tendencias como la creciente competencia entre las escuelas privadas, crecimiento de la calidad y también estudiantes y padres cada vez más exigentes. En consonancia con este contexto, las instituciones privadas necesitan reevaluar sus estrategias y obtener una orientación de marketing para poder sobrevivir en el mercado en tiempos de pandemia. Por lo tanto, el sector de la educación privada se está moviendo hacia unas estructuras de mercado que amenazan la supervivencia de algunas de las instituciones existentes.

El problema observado es que las instituciones educativas adoptan estándares de calidad específicos para brindar el mejor valor a sus estudiantes y padres de familia; algunas tratan de hacer todo lo posible para alcanzar el nivel de calidad que hace que el docente sea elegible para obtener constante

capacitación o algún tipo de acreditación posterior al título para poder elevar su nivel entre escuelas competitivas y obtener una excelente reputación.

La realidad problemática descrita conlleva al problema de investigación buscando dar respuesta a la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra - 2021? Y los problemas específicos como se indica en el (anexo 1).

La presente investigación se justifica: (a) A nivel práctico se justifica dado que, permitirá evidenciar el nivel de los servicios prestados que se reflejan directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes; es decir la institución educativa conocerá el nivel de satisfacción con los servicios brindados; (b) a nivel teórico, el estudio contribuye con información actualizada sobre ambas variables, cuyos sustentos están en la teoría de la calidad educativa integral; (d) a nivel metodológico, se justifica con la propuesta de los instrumentos contextualizados para el recojo de datos desde un contexto de la educación a distancia, instrumentos que podrán ser utilizados por futuros estudios puesto que cumplen con los procedimientos de validación y confiabilidad.

Para continuar con la educación, la enseñanza y el aprendizaje en línea totalmente a distancia, generó problemas con la impartición de lecciones y los métodos pedagógicos planificados. Por lo tanto, a diferencia del aprendizaje presencial, la calidad del servicio educativo implica brindar un acceso rápido, temporal y confiable de apoyo docente - estudiante. Estudios limitados han abordado la satisfacción de los estudiantes vinculados a la calidad del servicio educativo, debido al contexto durante la pandemia.

Por lo expuesto, se plantea el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021. Y se plantearon los objetivos específicos como se indica en el (anexo 1). Además, es pertinente planear la hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra- 2021. Y las hipótesis específicas como se indica en el (anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan los antecedentes internacionales:

Pereira et al. (2016) desarrollaron el estudio en Sao Paulo, Brasil, plantea que el objetivo fue determinar la calidad del servicio ofrecido por las escuelas públicas. Siendo un estudio cuantitativo, transversal, se utilizó un cuestionario para captar las respuestas de 1394 estudiantes de diecisiete años, se extrajo estadística descriptiva y se realizó la prueba de Spearman. Los resultados dejaron ver que el patrón de expectativas de los estudiantes, y los atributos más valorados se refieren a la facultad (conocimiento y estímulo), mientras que los relacionados con la infraestructura (internet, funciones multimedia y seguridad) se percibieron como menos importante. Los alumnos de una escuela valoran ciertos atributos del servicio, los gerentes necesitan conocer las necesidades y deseos reales de ellos para poder gestionar los recursos de manera más eficiente.

Torres (2017) según estudio realizado en la universidad de Sevilla, con el objetivo de analizar y describir la calidad relacionada a la educación. Con un enfoque cuantitativo cuyo instrumento de recopilación de información fue la encuesta, llegando a la conclusión que los profesores necesitan reforzar sus conocimientos mediante estudios complementarios o capacitaciones.

Augustine et al. (2016) desarrollaron su estudio en Kenia, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de instituciones de educación públicas de Kenia. El estudio adoptó un diseño de investigación transversal, se muestrearon ocho universidades mediante muestreo aleatorio estratificado. Los encuestados del estudio fueron 1062 estudiantes. Las evidencias encontradas señalaron que las variables se relacionaron significativa y directamente con la satisfacción de los estudiantes en  $p < .05$ . Salvo la disponibilidad de servicios de internet se relaciona directa pero negativamente con la satisfacción de los estudiantes. Se llegó a la principal conclusión de que era necesario mejorar la calidad de los servicios de internet que se ofrecen y proporcionar una alfabetización informacional adecuada entre los estudiantes a fin de posiblemente revertir el impacto negativo significativo de los servicios de internet en la satisfacción de los estudiantes.

Kammur (2017) cuyo estudio fue desarrollado en Serbia con el objetivo de demostrar el efecto de los servicios brindados en la satisfacción de los educandos, para lograrlo, el investigador ha diseñado un cuestionario que incluye (28) cláusulas para recopilar información preliminar. El estudio reveló que existe un efecto estadísticamente significativo entre las variables definidas a un nivel de indicación valor (0,05).

Hama et al. (2020), realizaron su estudio en Irak con el objetivo de explorar la relación entre el conjunto de dimensiones del servicio de la calidad educativa y satisfacción de los estudiantes. La naturaleza de estudio cuantitativa; se llevó a cabo en forma de encuesta, a través de un cuestionario. Basado en los hallazgos, el coeficiente de correlación de Pearson ilustró que las subdimensiones de la calidad del servicio están relacionadas con la satisfacción, cuyos resultados de correlación indicaron que todas las dimensiones tuvieron una asociación moderadamente fuerte y positiva con la satisfacción. Concluyendo que el nivel de servicio potencialmente mejorar la satisfacción de todas las partes beneficiarias.

También en el ámbito nacional se han realizado los siguientes estudios previos:

Cueto, Geraldo y Tito (2020) llevaron a cabo su estudio en Lima, con el objetivo de evaluar la calidad educativa en las I.E. privadas, aplicando una metodología cuantitativa de tipo descriptivo. Según los datos primarios que recopilaron con 209 respuestas válidas de una encuesta realizada en 5 escuelas privadas de nivel secundaria habiendo aplicado 3 cuestionarios. Los resultados sugirieron que la calidad del servicio percibida se correlaciona positivamente con la satisfacción.

Hurtado (2017) desarrolló su estudio en Lima, planteo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y una muestra probabilística de 80 participantes, se utilizó un cuestionario de 30 preguntas. Además, este estudio identifica los factores críticos entre las dimensiones de la calidad del servicio que más contribuyen a la satisfacción de los estudiantes. Se concluyó que: Se relaciona significativamente ambas variables, verificando que presenta una correlación de 0.893.

Cahuana (2016), según estudio realizado en la ciudad de Lima, siendo el objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional, de corte transversal. Cuya población estuvo conformada por 27,718 estudiantes y la muestra estuvo conformada por 288 alumnos. Además, este estudio examina si la relación del estudio en los estudiantes es válida por niveles educativos. Concluyendo que la calidad de los servicios educativos tiene una relación positiva de 0,871 con la satisfacción de los estudiantes. Concluyendo que los servicios del área académica tienen una relación positiva de 0,607.

Gonzales (2017), cuya investigación la realizó en Puno, con el objetivo de encontrar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes. Estudio descriptivo correlacional, la muestra está conformada por 157 estudiantes, este estudio también proporciona una base para una mayor validación de la relación entre las variables. Los hallazgos fueron: El 79% de los estudiantes perciben la calidad de servicio de regular calidad, en cuanto a la satisfacción el 75.8% de los estudiantes indican estar medianamente satisfechos. Conclusión: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción; obteniendo un  $p=0.493$ .

Atencio (2018) realizó su estudio en la ciudad de Arequipa, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante. De metodología cuantitativa, correlacional, con una población de 146 estudiantes, a la cual se le aplicó dos encuestas. Se observó que la población se encuentra medianamente satisfecha con los servicios prestados por la institución. La conclusión señaló que la relación comunicativa entre los integrantes de la comunidad educativa son factor relevante para el establecimiento de medidas que solventen las deficiencias encontradas.

Las bases teóricas y enfoques conceptuales de la variable calidad del servicio educativo, se detallan como sigue:

La teoría del capital humano, desarrollada por Becker (1964) sostuvo que un organismo como el gobierno, una empresa o un sindicato ofrecen capacitación a sus colaboradores y/o trabajadores con el propósito de lograr mayor utilidad o el bienestar mayor. La conceptualización de capital humano apareció cuando se

consideró que la inversión en educación o en capacitación funciona de la misma manera en que se invierten en los demás aspectos de las organizaciones (Tovar, 2017). La teoría del capital humano indica que la educación puede aumentar los ingresos y, por lo tanto, la expansión educativa o el aumento del gasto público en educación disminuirá la desigualdad de ingresos y aumentará la movilidad intergeneracional.

A pesar del importante papel del capital humano en las sociedades, todavía existen muchas incógnitas sobre el proceso de producción educativa, así como las decisiones individuales y colectivas sobre la cantidad y el tipo de educación que se debe obtener; el elemento clave del modelo de Becker (1964) es que la educación es una inversión de tiempo y ganancias para tasas de rendimiento más altas en períodos posteriores, al igual que ocurre con las inversiones en capital físico y con las inversiones del capital (Pérez y Castillo, 2016).

Debido a la rígida competencia en el mercado, la calidad del servicio se convirtió en el foco de atención para varios científicos académicos y fue reconocida como la clave para conservar el vínculo de confianza para lograr la satisfacción del cliente. El modelo de brechas de calidad conceptualizó la calidad del servicio como la brecha entre el servicio anticipado y el servicio percibido. El valor de la calidad del servicio podría ser reflejado en las industrias de servicios y los proveedores tienen que entender la idea de servicio de calidad con el fin de demostrar a sus clientes la diferenciación de productos. Además, muchos científicos exploraron la calidad de los servicios de distintas formas, se tomó la calidad del servicio como el punto de diferencia entre las preferencias de los clientes sobre los servicios, así como sus conocimientos de la implementación de estos servicios (Hama et al. 2020).

Massoud et al. (2019) señalaron que la naturaleza de la calidad del servicio se refiere al desempeño y la oportunidad de calidad, que es principalmente controlada por el proveedor. Arroyave y Hurtado (2019, p. 36), la calidad del servicio, “es un proceso complejo que debe estar enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes”. La calidad también puede referirse y se mide como declaraciones de creencias o rendimiento del atributo. Existen diferentes dimensiones de la calidad del servicio, por ejemplo, las propuestas por el modelo SERVQUAL de calidad del servicio, que se ha utilizado

para evaluar la calidad del servicio en diferentes dominios como marketing en internet, hostelería, restaurantes, banca, hospitales, comerciales, seguros y educación, por ello el Modelo SERVQUAL será considerado para el presente estudio.

Pereira et al. (2016) sostuvieron que la calidad del servicio es un fenómeno multidimensional y su evaluación se da, básicamente, en dos dimensiones: La técnica y la funcional. El primero representa la calidad de los resultados deseados por los clientes, se refiere a lo que los consumidores reciben de la empresa. A su vez, el otro, apunta a la forma en que se producen las interacciones entre proveedores de servicio y cliente. La dimensión funcional proviene de la relación con el docente y colaborador administrativo, así como la infraestructura (edificios, laboratorios y equipos) ofrecidos a los estudiantes.

Brindar una calidad de servicio adecuada determinará la satisfacción general de los estudiantes con sus servicios de educación; los estudiantes dependen de los empleados no académicos, incluidos los administradores y el personal de apoyo, docentes y directivos; los estudiantes pueden no estar interesados en las jerarquías organizativas de la institución educativa, ya que esperan que sus todos trabajen en conjunto. Por lo tanto, los empleados administrativos también deben comunicarse y actuar de enlace con los miembros académicos del personal, para garantizar que los estudiantes reciban una calidad de servicio adecuada. La prestación de servicios de educación implica interacciones de “persona a persona”, la capacidad y la voluntad de los empleados académicos, administrativos y de todos los trabajadores pueden influir en el grado de satisfacción y experiencias de sus estudiantes (Camilleri, 2021).

La calidad en la educación no está restringida solo a los estándares educativos generalmente idealizados y juzgados por los estudiantes. Los autores señalaron que la concepción de esta terminología engloba los cambios significativos en el sistema educativo en sí, en la naturaleza de sus insumos, en los planes de estudio, en las tecnologías educativas, en el entorno socioeconómico, cultural y político en el que se ha insertado. Aseguran que la mayoría de los educadores también incluyen, en la definición, la naturaleza de las experiencias educativas que ayudan a producir resultados: el medio ambiente del aprendizaje (Pereira et al. 2016).

La palabra “calidad” en sí misma se puede definir en diferentes perspectivas y dimensiones, ya que es un concepto relativo de diferentes personas. Deming (1989) enfatizó que la calidad se trata de personas y no de productos. El gusto del cliente define la calidad y dado que las necesidades e intereses siempre cambian, la organización debe adaptarse y responder a esos cambios. La ideología de Deming es mejorar significativamente la eficacia de una organización o negocio (Alauddin y Yamada, 2020).

Juran (1990) interpretó la calidad en dos significados; las características de los productos que satisfacen las necesidades del cliente, lo que proporciona satisfacción al cliente y la ausencia de deficiencias. La calidad puede definirse como aptitud para el uso y solo puede evaluarse con un conocimiento profundo de los clientes particulares y sus necesidades. Además, el proceso de gestión de la calidad hace un uso extensivo de los tres procedimientos de gestión; planificación, mejora y control de la calidad, también conocida como Trilogía Juran (García, Vallejo, Mora, 2015).

El Total Quality Management (TQM) es un método de gestión de calidad, el premio Deming quien propuso principios clave que la gerencia debe seguir para mejorar significativamente la eficacia de una empresa u organización. Los principios brindan un marco para desarrollar el conocimiento en la organización y se puede utilizar para orientar planes comerciales a largo plazo y objetivos en el lugar de trabajo. Muchos de los principios son filosóficos. Otros son más programáticos. Sin embargo, todos los principios son de naturaleza transformadora (Pérez, 2017).

De acuerdo con Arroyave y Hurtado (2019), la variable calidad del servicio educativo se analizará con las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, referida a las instalaciones / infraestructura física apropiadas, aulas adecuadas, integridad de instalaciones para el apoyo académico y un entorno visualmente atractivo, apariencia de la institución educativa basada en la modernidad de equipos y servicios de soporte, así como en el deporte y empleados de apariencia pulcra, es decir la presentación del personal y otros elementos. Todo ello permitirá formular planes de mejora, desde la perspectiva del análisis de la pertinencia de los elementos tangibles en función a las necesidades formativas de los estudiantes.

Fiabilidad, dimensión que interpreta, los valores y objetivos claramente especificados, coherencia de la práctica, las políticas/pautas especificadas, reglas impuestas de manera justa y firme, así como las regulaciones de la gestión eficaz del aula, confiabilidad, resolución de problemas, cumplimiento de los horarios y servicios ofrecidos, proporcionando un buen nivel del servicio educativo, es decir la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido. En términos generales, es la expresión global de las evaluaciones generales realizadas a lo largo del tiempo, en la medida en que las partes interesadas perciben la confiabilidad, valor y respeto al mencionar una organización. Hama, et al (2020), señalaron que las satisfacciones de los clientes aumentan cuando existe mayor confiabilidad, lo que tiene impacto en la satisfacción del cliente, por ello, las dimensiones del servicio de calidad han sido reconocidos como predecesores de la satisfacción del cliente.

Capacidad de respuesta, es la dimensión que explica la importancia de brindar los servicios de forma oportuna; voluntad y/o disposición de los docentes y administrativos; y el grado de preparación de la institución para hacerlo. La capacidad de la institución de brindar facilidad de contacto o acceso hacia los docentes y personal administrativo.

Los aspectos académicos incluyen responsabilidades en la enseñanza, realización de exámenes y evaluación. El personal académico es evaluado por profesionalismo, competencia, desempeño y disposición para ayudar a los estudiantes. Dado que los estudiantes necesitan que los docentes los conozcan de forma clara y comprensible, explicar el nuevo contenido de aprendizaje y proporcionar respuestas. Los aspectos no académicos (NA) incluyen la calidad de vida social (es decir, consejería de salud psicológica para estudiantes), admisiones, servicios financieros, cafeterías, servicios de biblioteca y otros servicios no relacionados directamente con la enseñanza y el aprendizaje. El personal no académico proporciona estos servicios. La capacidad y disposición del personal administrativo y otros proveedores de servicios con respecto al respeto por los demás (cliente / estudiante), igualdad de trato y protección que se enfatiza en la confidencialidad de la información.

Seguridad/garantía, dimensión acerca de la amabilidad que el personal de la institución ofrece a sus estudiantes y la seguridad en sus operaciones. Capacidad para transmitir confianza a los clientes a través de los servicios

prestados, capacidad de la institución para realizar el servicio de manera confiable y con precisión, equidad en la calificación y trato cortés de los estudiantes problemas.

Empatía, es la capacidad para mostrar cuidado y atención a los clientes, comprender las necesidades del estudiante, voluntad de ayudar, disponibilidad para brindar orientación y asesoramiento, una atención personalizada cuando es solicitada con horarios de atención convenientes, ofreciendo soporte emocional y un trato cortés, es decir brindar apoyo, demostrando interés en los sentimientos experimentados por los estudiantes, entendimiento de sus necesidades a través de los servicios brindados y recibidos al alcance del cliente.

El análisis de la variable satisfacción de los estudiantes será desarrollado mediante las siguientes teorías, enfoques y definiciones: La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. El fenómeno de la satisfacción laboral puede definirse como la disposición psicológica de las personas hacia su trabajo, y esto implica un conjunto de numerosas actitudes o sentimientos, lo cual se expresan a través de comportamientos que forman la diferenciación entre las personas y la importancia de la aplicación de varios factores motivacionales que aumentarán el interés de las personas por el trabajo y su éxito (Carmona, 1998).

El modelo propuesto por Bekhet et al. (2014) plantearon que las instituciones de educación que tengan una visión humanística para cada estudiante, antes de basarse en resultados educativos sobre producción comercial, lograrán una mejora notable en la producción educativa, lo que conlleva a elevar sus esfuerzos para conocer las necesidades y cubrir las expectativas de los estudiantes como prioridad antes de únicamente dar un servicio. Las apreciaciones de los alumnos sobre la calidad del servicio que reciben no permanecen de manera directa con el contenido de los servicios tangibles e intangibles sino además les atrae el buen trato. Por lo consiguiente, por medio de la comprensión integral de los componentes subyacentes que influyen en la satisfacción, se dejará mejorar el esquema y la ejecución de la enseñanza y el proceso aprendizaje en línea.

La satisfacción de estudiantes también conocida como satisfacción del cliente, puede describirse de varias formas, pero por lo general se destacó que está vinculado a la experiencia del cliente y evaluación de expectativas, lo cual

se debe tomar en cuenta para garantizar la lealtad del cliente. Por ejemplo, en los bancos los clientes se preocupan por el nivel de los servicios prestados después de usarlos para decidir si están contentos con tales servicios. Las satisfacciones de los clientes aumentan cuando tienen que dar un pago mínimo y maximizar las ganancias y el uso (Hama, Sagsanb y Ertuganc, 2020).

La satisfacción del estudiante es una reacción cognitiva o afectiva a un conjunto único o prolongado de servicios. La calidad del servicio también produce la satisfacción del estudiante, es una actitud que resulta de evaluar las experiencias con respecto a la calidad del servicio recibido. Su satisfacción tiende a comprometerse con una marca y comprar productos o servicios. En consecuencia, la lealtad del cliente (estudiante) ha de convertirse rápidamente en la moneda del mercado del siglo XXI y, en consecuencia, un marcador del valor de una institución educativa (Massoud, et al, 2019).

Haddad, Abu y Badran (2018), sostuvieron que el interés de las escuelas, por la satisfacción de los estudiantes está bien establecido en las instituciones educativas privadas; por lo que el empleo de las diversas formas que les permitan mantener una comunicación directa con su comunidad educativa y así conocer sus necesidades es primordial. Algunas instituciones proporcionan una guía de satisfacción de los estudiantes para demostrar qué tan satisfechos están los estudiantes con la calidad de la enseñanza que reciben (Cheng, 2016, como se citó en Haddad, et al (2018).

La satisfacción del estudiante ha sido concebida como el nivel de cohesión entre las expectativas precedentes de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a las experiencias en los aprendizajes, considerado un patrón fundamental para la evaluación de la calidad de la educación. (Zambrano 2016).

De acuerdo con (Zambrano 2016, p. 218 - 232), la variable satisfacción del estudiante se analizará con las siguientes dimensiones:

Las competencias docentes, implica la mejor manera posible de demostrar las habilidades para enseñar, el apoyo al aprendizaje de los estudiantes puede adoptar muchas formas diferentes, como la significatividad de los elementos que evidencian el buen trabajo de los administradores y diseñadores instruccionales que orienten al docente sobre el uso adecuado de las herramientas del sistema y sobre la conducción del curso virtual. Los sistemas educativos funcionan mejor cuando los docentes son respetados, preparados, seleccionados en base al

mérito, y apoyados en su trabajo. Pueden mejorar la calidad del desarrollo profesional, implantando recursos de tipo de desarrollo profesional, significa que los directivos deben interpretar con mayor detalle de qué manera las relaciones entre docente y estudiantes mejoran las actitudes de ellos, por ejemplo, la respuesta oportuna y las actitudes del docente hacia la enseñanza virtual, dado que estos detalles están vinculados con las percepciones en la satisfacción estudiantil. El objetivo de toda actividad docente es facilitar y apoyar el aprendizaje de los estudiantes. Hacer esto de la mejor manera posible es demostrar habilidad para enseñar.

La calidad del curso virtual es un elemento crítico y primordial para los estudiantes. La percepción de la calidad de los cursos brindados dependerá de las experiencias previas que los estudiantes tengan a comparación de diferentes cursos tanto virtuales como presenciales. Los estudiantes vinculan la satisfacción con la flexibilidad del curso, esto se debe a que aprender por medio de cursos virtuales les permite la organización de sus diferentes actividades, propiciando la autonomía necesaria para planificar apropiadamente sus propios ritmos, momentos y formas de aprender. (Zambrano 2016, p. 232), la preparación de guías de estudio y material de aprendizaje, el desarrollo de cursos, nuevos métodos y uso de herramientas interactivas contribuirá en la satisfacción del estudiante.

Las herramientas tecnológicas, implica el dominio sobre éstas, es decir, la calidad tecnológica y de internet; se refiere a la capacidad de tecnologías de la información empleadas en los cursos, así como la calidad de internet y el uso de múltiples funciones útiles (Zambrano 2016, p. 232)

El diseño del aula virtual, está referida al tipo de diseño instruccional, los administradores deben poner atención en la gestión didáctica de los cursos virtuales haciendo cambios oportunos tanto en el diseño instruccional (Zambrano 2016, p. 233), determinado por la percepción de utilidad y de facilidad de uso del sistema.

El ambiente de desarrollo del curso virtual, es la capacidad de brindar satisfacción con el empleo de la diversidad en la evaluación, es decir, se ofrecen muchas formas de evaluación en los aprendizajes. Esta dimensión se encuentra determinada por la diversidad de la evaluación del aprendizaje y percepción de interacción con otros (Zambrano 2016).

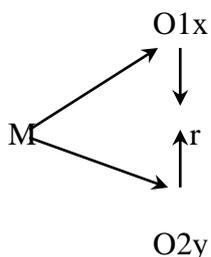
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio adoptó un tipo de investigación básica, Valderrama (2015) sostuvo que es un tipo de investigación teórica, pura o fundamental, cuyo propósito es contribuir a una estructura ordenada de conocimientos.

El estudio se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, dado que la medición de las variables permitirá conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes y de la calidad del servicio educativo. Este estudio adoptó un diseño de investigación no experimental, puesto que no será necesario manipular las variables; ya que el propósito principal es describir o retratar el fenómeno de estudio, además de vincular las variables lo que hace de este estudio un estudio correlacional. Asimismo, es transversal.

El presente estudio será correlacional, cuyo esquema es el siguiente.



Dónde:

M = Muestra O = Observaciones de las variables

X = Calidad del servicio educativo

Y = satisfacción de los estudiantes

#### 3.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables se observan en el (anexo 2)

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Variable 2: satisfacción de los estudiantes

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población del presente estudio estará conformada por 88 estudiantes de la institución educativa privada Domingo Elías de Puente Piedra, al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014) definen la población como el conjunto completo de los elementos con características similares.

Los criterios de inclusión, tomados en cuenta para este estudio será el que todos los sujetos participantes pertenezcan a 3ro, 4to y 5to de educación secundaria de la institución educativa privada, Puente Piedra sujeto de estudio.

En cuanto a los criterios de exclusión, se restringirá la participación de los estudiantes que no pertenezcan a esta población requerida.

**Tabla 1**

*Población de estudiantes*

Grados	Cantidad
3ro	29
4to	21
5to	38
Total	88

#### Muestra

La muestra es también llamada porción representativa, constituida por el subconjunto de la población de estudio (Guillén y Valderrama, 2015). Sin embargo, en la presente investigación, se realizará el estudio con toda la población, es decir, los participantes serán 88 estudiantes de una institución educativa privada, Puente Piedra.

#### Muestreo

El estudio decidió encuestar a toda la población por lo que no se consideró el muestreo.

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

Se emplea la técnica de la encuesta. Al respecto las encuestas, permiten medir las percepciones, actitudes, comportamientos o características de un grupo determinado, por otro lado, tienden a involucrar a un gran número de participantes, a veces miles, que brindan información respondiendo a las indicaciones o preguntas utilizando una calificación numérica como una escala.

Para el recojo de datos se aplicarán dos cuestionarios cuya escala será de tipo Likert. Reyes y Mejía (2018) señalaron que el cuestionario es una secuencia de preguntas relacionadas al tema de estudio, diseñados de manera estructurada, para obtener respuestas dependiendo del objetivo de la investigación.

La construcción de ambos cuestionarios se basa en una síntesis de la investigación teórica de ambas variables. Los cuestionarios están diseñados para ayudar a identificar los niveles tanto del servicio educativo como la satisfacción del estudiante, cuál es la percepción y cuánto se está avanzando o en su defecto, los que se consideren que aún faltan mejorar.

#### Ficha técnica de la variable 1

Variable:	Calidad del servicio educativo (CSE),
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo
Autores:	(Parasuraman, Zeithaml 1988) (Arroyave y Hurtado, 2019).
Adaptación de:	Magaly Guadalupe Angulo Espinoza (2021)
Población:	Institución Educativa privada nivel secundaria
Objetivo:	Medir la percepción de los estudiantes de 3ro, 4to y 5to año de educación secundaria sobre la calidad del servicio educativo:
Tiempo	Sin límite de tiempo, sin embargo, suele durar 40 minutos

Estructura	El cuestionario (CSE) cuenta con 22 ítems, organizados en las cinco dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.
Niveles y rangos	Malo (22-51). Regular (52-81). Bueno (82-110)

#### Ficha técnica de la variable 2

Variable:	Satisfacción del estudiante
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la satisfacción del estudiante
Autores:	Zambrano (2016)
Adaptación de:	Magaly Guadalupe Angulo Espinoza (2021)
Población:	Institución Educativa privada nivel secundaria
Objetivo:	Medir la satisfacción del estudiante de 3ro, 4to y 5to año de educación secundaria sobre el servicio educativo.
Tiempo	Sin límite de tiempo, sin embargo, suele durar 40 minutos
Estructura	El cuestionario cuenta con 30 ítems, organizados en cuatro dimensiones: Enseñanza aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización.
Niveles y rangos	Insatisfactorio (22-51). Medianamente satisfactorio (52-81). Satisfactorio (82-110)

Carrasco (2016), manifiesta que la validez es la evaluación de los atributos de los instrumentos de investigación, de tal modo mida lo que debe medir. La validación de los instrumentos se realizará por 3 expertos quienes se encargarán de comprobar y constatar la pertinencia, relevancia y claridad de cada indicador, según las variables para el estudio.

#### **Tabla 2**

*Juicio de expertos*

---

<i>VALIDADOR</i>	<i>RESULTADO</i>
<i>1 Mag. Ysabel Chavez Taipe</i>	<i>Aplicable</i>
<i>2 Dra. Delsi Mariela Huaita Acha</i>	<i>Aplicable</i>
<i>3 Mag. Roberto Bellido García</i>	<i>Aplicable</i>

Fuente: Elaboración propia del investigador

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba del Alfa de Cronbach. Al respecto, Córdova (2018) sostuvo que el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach mide la fiabilidad del instrumento. Dada la naturaleza cuantitativa de la investigación se realizó un estudio piloto antes de la aplicación de la encuesta para obtener la fiabilidad del cuestionario de la encuesta. Los resultados se observan en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Estadísticos de fiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del servicio educativo	,910	22
Satisfacción de los estudiantes	,966	30

Se observa que el cuestionario que midió calidad del servicio educativo alcanzó el 91,0% de fiabilidad y el cuestionario que midió satisfacción de los estudiantes alcanzó el 96,6% de fiabilidad, lo cual indica una alta confiabilidad en ambos instrumentos.

### 3.5. Procedimiento

El procedimiento a cumplir consta de los siguientes pasos: primero se planteará una línea teórica. Luego se planteará el problema de investigación, seguidamente la formulación de hipótesis, así como resaltar la importancia de la investigación, para luego determinar el tipo de metodología que se emplea en el

que se determinará un número adecuado de la población y muestra puesto que permitirá recopilar información útil.

Cabe señalar que, dada la emergencia sanitaria y el desarrollo de clases virtuales, se elaborarán dos formularios google para la aplicación de las encuestas vía online, y obtener la evaluación del resultado de las encuestas, para los respectivos análisis estadísticos y el desarrollo de resultados.

### 3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a los datos Vara (2012) sostuvo que el análisis de los datos depende del objetivo de estudio; el cual tiene sus propias técnicas, según el objetivo de contraste que se persigue. Para el presente estudio se utilizará la estadística descriptiva e inferencial. En la estadística descriptiva, el procesamiento, permitirá describir, analizar, comparar sus resultados, mediante tablas y gráficas de barras. En cuanto a la estadística inferencial, el cual permite la demostración de las hipótesis, se tomará en cuenta la prueba de normalidad para decidir si el estudio correlacional se realizará con el estadígrafo de correlación Spearman o Pearson.

### 3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio cumplió con las normas APA. Además, el comportamiento ético se basa en la transparencia y equidad de la información del estudio, asimismo, los datos proporcionados en el presente estudio serán tal cual como se presentan.

Por otra parte, por tratarse de una investigación realizada con seres humanos, se toma en cuenta el máximo respeto a su anonimidad y voluntad para participar del estudio, además de contar con los consentimientos informados dado que son menores de edad.

### III. RESULTADOS

#### **Análisis descriptivo**

Siguiendo los objetivos de investigación, a continuación, se muestran los resultados de la recolección de datos.

**Tabla 4**

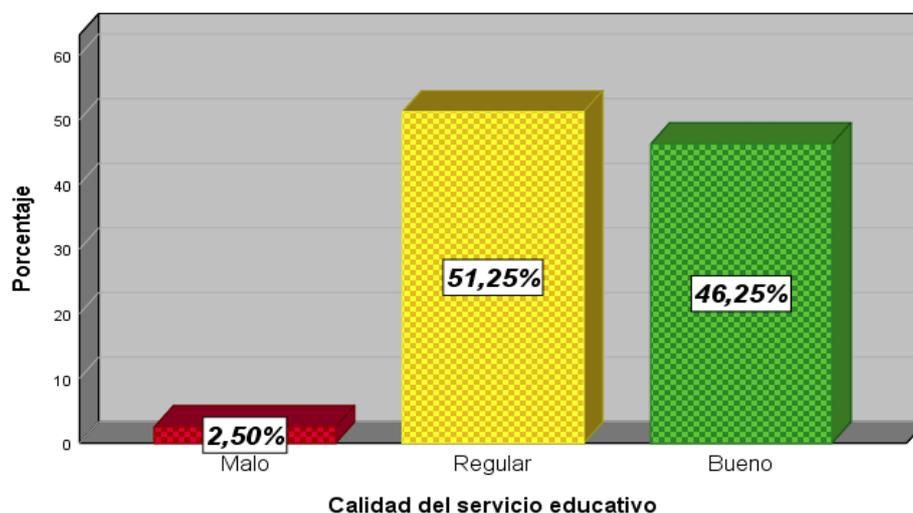
*Nivel de calidad del servicio educativo*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[32 - 57]	2	2,5
Regular	[58 - 83]	41	51,3
Bueno	[84 - 110]	37	46,3
Total		80	100,0

*Fuente:* Elaboración Propia

**Figura 1**

*Porcentaje del nivel de la calidad del servicio educativo*



En la tabla se observa que del 100% de estudiantes, el 2,50% opina que la calidad del servicio educativo es mala, el 51,25% opina que regular y el 46,25% opina que es bueno. Se interpreta que la calidad del servicio es moderada, esto porque, si la percepción del servicio por parte de los clientes es menor de lo esperado, se experimenta una baja calidad del servicio; si es igual entonces se ofrece una calidad de servicio moderada y, finalmente, si la percepción de la

calidad del servicio supera la expectativa, entonces se discierne una buena calidad del servicio.

**Tabla 5**

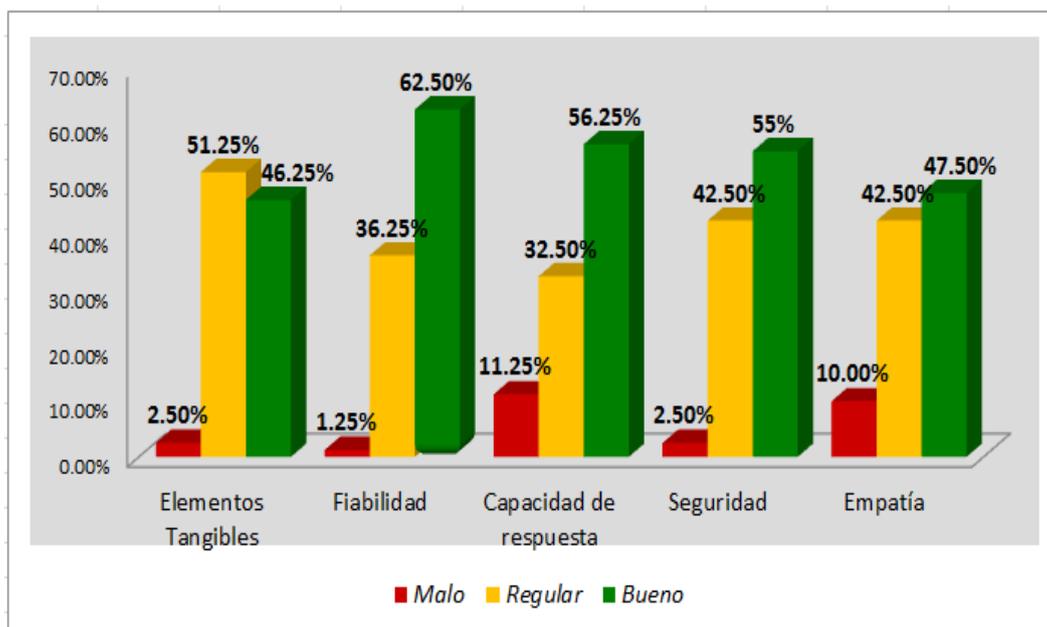
*Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo*

Nivel	Elementos Tangibles %	Fiabilidad %	Capacidad de respuesta %	Seguridad %	Empatía %
Malo	2,5	1.25	11.25	2.5	10,0
Regular	51,25	36.25	32.5	42.5	42,5
Bueno	46,25	62.5	56.25	55	47,5
Total	100	100	100	100	100,0

*Fuente:* Elaboración Propia

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio educativo*



En la tabla se observa en relación a los aspectos tangibles se observa que el 51,25% de estudiantes opinó que es regular y 46,25% opinó que el nivel es bueno. Asimismo, en cuanto a la fiabilidad 36.25% los estudiantes opinaron que es regular y el 62.5% que el nivel es bueno. Además, en relación a la capacidad de respuesta, según la opinión de los estudiantes el nivel es regular en un 32.5 % y en un 56.25% bueno. Respecto a la seguridad, el 42.5% de los estudiantes opinó que es regular y el 55% opinó que es bueno. Finalmente, con respecto a la empatía 42,5% opinó que el nivel es regular y el 47,5% opinó que el nivel es

bueno. Observándose, mayor preponderancia en el nivel bueno de la dimensión fiabilidad.

**Tabla 6**

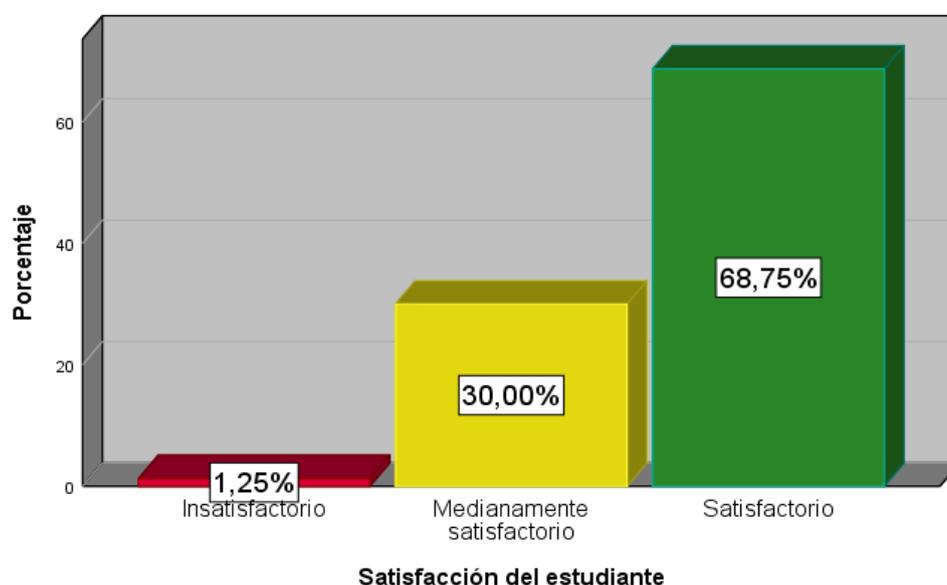
*Nivel de satisfacción del estudiante*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	[30 - 69]	1	1,3
Medianamente satisfactorio	[70 - 109]	24	30,0
Satisfactorio	[110 - 150]	55	68,8
Total		80	100,0

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 3**

*Porcentaje de los niveles de satisfacción del estudiante*



En la tabla se observa que del 100% de estudiantes, el 1,25% declara en un nivel insatisfactorio, el 30,00% se encuentra medianamente satisfecho y el 68,75% se encuentra en un nivel satisfactorio. Estos resultados permiten deducir que la satisfacción del estudiante es favorable al bienestar y el progreso económico de la escuela. Por lo tanto, la escuela desea continuar aumentando el grupo de estudiantes satisfechos, lo que permitirá seguir implementando acciones en

cuanto al manteniendo de la calidad del servicio, implicando que la satisfacción se refleje desde el desempeño tanto a nivel individual como organizacional

**Tabla 7**

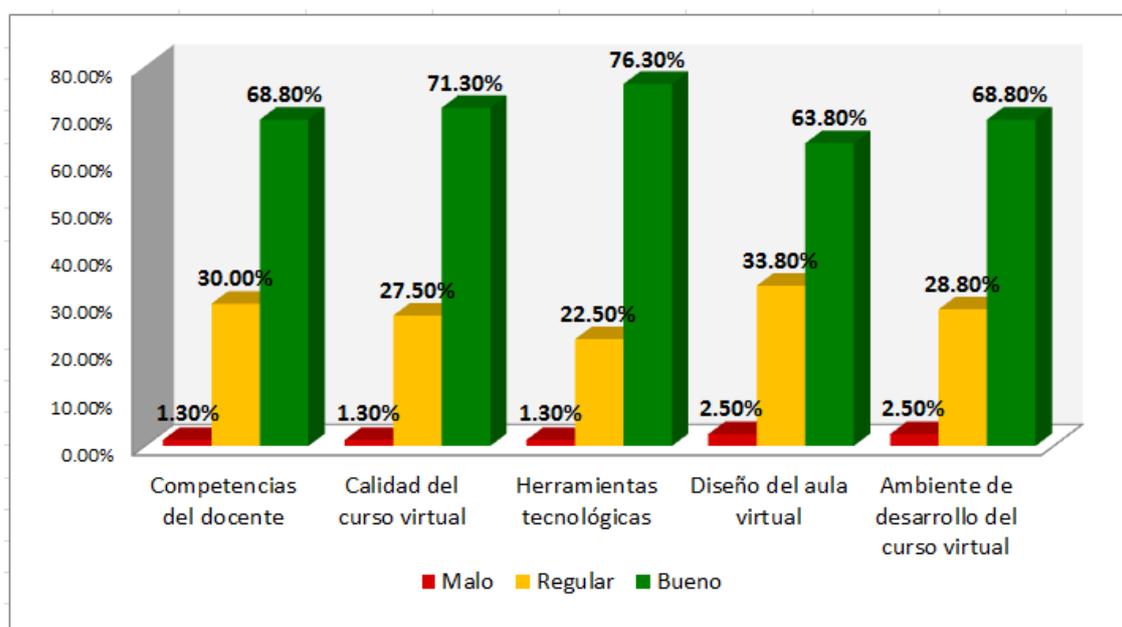
*Niveles por dimensiones de satisfacción del estudiante*

Nivel	Competencias del docente %	Calidad del curso virtual %	Herramientas tecnológicas %	Diseño del aula virtual %	Ambiente de desarrollo del curso virtual %
Malo	1,30%	1,3	1,3	2,5	2,5
Regular	30,0	27,5	22,5	33,8	28,8
Bueno	68,8	71,3	76,3	63,8	68,8
Total	100	100	100	100	100,0

*Fuente:* Elaboración Propia

**Figura 4**

*Porcentaje de los niveles de satisfacción del estudiante*



En la tabla se observa respecto a la dimensión competencias del docente, el 30,0% presenta un grado regular de satisfacción y 68,8 % un nivel bueno de satisfacción. En relación a la calidad del curso virtual el 27,5% dijo tener un grado regular de satisfacción y 71,3 % un buen grado de satisfacción. Sobre el uso de las herramientas tecnológicas 22,5% declaró tener un nivel regular de satisfacción y un 76,3% un nivel bueno de satisfacción. En cuanto al diseño del aula virtual el 33,8 % dijo estar satisfecho en un nivel regular y el 63,8% en un

nivel bueno. Finalmente, en relación al ambiente de desarrollo del curso virtual, el 28,8% dijo estar satisfecho en un nivel regular y el 68,8% en un nivel bueno.

## Análisis inferencial

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad Del Servicio	,088	80	,068	,973	80	,057
V2 Satisfacción del estudiante	,123	80	,004	,928	80	,000
d1 V2 Competencias del docente	,123	80	,005	,933	80	,000
d2V2 Calidad curso virtual	,113	80	,013	,945	80	,002
d3V2 Herramientas tecnológicas	,129	80	,002	,928	80	,000
d4V2 Diseño del aula virtual	,144	80	,000	,939	80	,001
d5V2 Ambiente desarrollo curso virtual	,101	80	,042	,935	80	,001

Se observa la prueba de normalidad, según Kolmogorov-Smirnov, los valores de la significancia son menores a 0,05 para ambas variables y para las dimensiones, observando que en el conjunto de datos evidencia una distribución no normal, con una sig <, 05 por lo que se decidió emplear el coeficiente de correlación de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

**Tabla 9**

*Correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes*

	V1 Calidad del servicio	V2 Satisfacción del estudiante
Coefficiente de correlación	1,000	,869**

Rho de Spearman	V1Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Se observa un Rho de Spearman = ,869 indicando una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los estudiantes de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

### Prueba de hipótesis específica 1

- Ha. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y las competencias del docente, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra – 2021.
- Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y las competencias del docente, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre la calidad del servicio educativo y las competencias del docente*

			Calidad del servicio educativo	Competencias del docente
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competencias del docente	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Se observa un Rho de Spearman = ,545 indicando una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con las competencias del docente de los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

### Prueba de hipótesis específica 2

Ha. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la calidad del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la calidad del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra, 2021.

**Tabla 11**

*Correlación entre la calidad del servicio educativo y calidad del curso virtual*

			Calidad del servicio educativo	Calidad del curso virtual
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del curso virtual	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Se observa un Rho de Spearman = ,562 indicando una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con calidad del curso virtual de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ha. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y las herramientas tecnológicas, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y las herramientas tecnológicas, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

**Tabla 12**

*Correlación entre calidad del servicio educativo y herramientas tecnológicas.*

			Calidad del servicio educativo	Herramientas tecnológicas
--	--	--	--------------------------------	---------------------------

Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,551** ,000 80
	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,551** ,000 80	1,000 . 80

Se observa un Rho de Spearman = ,551 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con herramientas tecnológicas de una Institución Educativa Privada de Puente Piedra- 2021.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ha. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el diseño del aula virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra - 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el diseño del aula virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra – 2021.

**Tabla 13**

*Correlación entre la calidad del servicio educativo y diseño del aula virtual*

			Calidad del servicio educativo	Diseño del aula virtual
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,576** ,000 80
	Diseño del aula virtual	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,576** ,000 80	1,000 . 80

Se observa un Rho de Spearman = ,576 indicando una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con diseño del aula virtual de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra- 2021.

### Hipótesis específica 5

Ha. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el ambiente de desarrollo del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra – 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el ambiente de desarrollo del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías de Puente Piedra – 2021.

**Tabla 14**

*Correlación entre la calidad del servicio educativo y ambiente de desarrollo del curso virtual*

			Calidad del servicio educativo	Ambiente de desarrollo del curso virtual
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Ambiente de desarrollo del curso virtual	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Se observa un Rho de Spearman = ,503 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva con ambiente de desarrollo del curso virtual de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra - 2021.

### V. DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados encontrados de la presente investigación, vinculados a los resultados de estudios previos y analizando las coincidencias con la literatura revisada.

En relación a la hipótesis general, en los resultados obtenidos se encontraron un Rho de Spearman = ,869 y con un p valor  $0,00 < 0.05$ , por lo que se determinó que la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, se relaciona de manera positiva en los estudiantes de la Institución

Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra- 2021. Se evidencia, además, que en cuanto a la calidad del servicio educativo los estudiantes en un 51,25 % opinaron estar medianamente satisfechos y un 46,25% opinó estar satisfechos. Asimismo, en cuanto a la variable satisfacción, los estudiantes en un 1,25% declara estar en un nivel insatisfactorio, el 30,00% se encuentra medianamente satisfecho y el 68,75% se encuentra en un nivel satisfactorio.

Los resultados encuentran similitud con el estudio de Augustine et al. (2016) cuyas conclusiones señalaron que, la calidad del servicio educativo se relaciona significativa y directamente con la satisfacción de los estudiantes en  $p < .05$ , salvó la disponibilidad de servicios de internet cuya relación fue indirecta con la satisfacción de los estudiantes. Del mismo modo con el estudio de Kammur (2017), cuyos resultados revelaron que existe un efecto estadísticamente significativo de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante a un nivel de indicación valor (0,05).

Los resultados encuentran desarrollo de ideas de la teoría del capital humano, desarrollado por Becker, quien sostuvo que la conceptualización de capital humano apareció cuando se consideró que tanto las personas como las instituciones toman la decisión de invertir en más educación o en capacitación, de la misma manera en que se invierten en los demás aspectos de las organizaciones. (Tovar, 2017).

Se evidencia, además en cuanto a la calidad del servicio educativo que los estudiantes en un 51,25 % opinaron estar medianamente satisfechos y un 46,25% opinó estar satisfechos. Asimismo, en cuanto a la variable satisfacción, los estudiantes en un 1,25% declara estar en un nivel insatisfactorio, el 30,00% se encuentra medianamente satisfecho y el 68,75% se encuentra en un nivel satisfactorio. Es probable que los estudiantes hayan registrado buenos niveles de satisfacción, en tanto el sistema de educación de la institución educativa facilitan el desarrollo, sin embargo, existe un promedio del 30% de estudiantes que opinan en un nivel regular de satisfacción, estos resultados implican que la institución debe evaluar y encontrar los puntos críticos, de tal modo brinde mejores servicios a los estudiantes y por consiguiente mejorarla, los resultados concuerdan con el desarrollo de ideas de Massoud et al. (2019) quien sostuvo que la esencia de la calidad del servicio está referida al desempeño y la

oportunidad de calidad, que es principalmente de dominio del proveedor, del mismo modo Arroyave y Hurtado (2019), la calidad del servicio, es un difícil y multifactorial proceso, que debe estar orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores.

El resultado de **hipótesis específica 1**, se evidencia que 68,80% de los estudiantes se encuentra satisfecho en cuanto a las competencias docentes y un 30% está medianamente satisfecho, se deduce que la satisfacción por las competencias docentes es buena. Asimismo se encontraron un Rho de Spearman = ,545 y con un p valor  $0,00 < 0,05$ , que la calidad del servicio educativo y la competencia del docente se relaciona de manera positiva. Estos resultados encuentran complemento de ideas con el estudio de Torres (2017), cuyo estudio concluyó que para lograr mejorar la calidad educativa y corregir deficiencias, los docentes necesitan reforzar sus conocimientos con permanentes capacitaciones. Del mismo modo, los resultados son el desarrollo de las ideas de la teoría de los dos factores, formulada por Herzberg (1997) en el ámbito de la satisfacción en el trabajo, por lo que la muestra de competencia docente puede definirse como la disposición psicológica de los docentes hacia su labor, lo que implica un conjunto de numerosas actitudes o sentimientos. Al respecto se incluyen responsabilidades en la enseñanza, la realización del personal con profesionalismo, competencia, desempeño y disposición para ayudar a los estudiantes. Dado que los estudiantes necesitan que los docentes los conozcan de forma clara y comprensible explicar el nuevo contenido de aprendizaje y proporcionar respuestas (Carmona, 1998).

Resultado de la hipótesis **específica 2**, indicó que existe el 71,25% se encuentra satisfecho con la calidad del curso virtual y 27,50 % de estudiantes se encuentran medianamente satisfechos, por lo que podemos deducir que el objetivo de cualquier sistema de un curso virtual es promover el aprendizaje, también se encontraron Rho de Spearman = ,562 y con un p valor  $0,00 < 0,05$ , determinándose que la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva en los estudiantes, no obstante, se recomienda abordar los estándares de calidad continua para incorporar la metodología que otros educadores con mayor experticia utilizan en sus cursos.

Los resultados contradicen a los obtenidos por Augustine et al (2016) quien encontró que, la disponibilidad de servicios de internet afecta negativamente a la satisfacción de los estudiantes, concluyendo que era necesario optimizar la calidad de los productos de internet a fin de revertir la problemática, se explica que este resultado a comparación de nuestro estudio puede deberse que se realizó en una institución pública. Asimismo, los resultados encuentran respaldo teórico en el modelo propuesto por Bekhet et al. (2014) quienes plantearon que las instituciones educativas que pongan más énfasis en la calidad de los resultados educativos conducirán a una mejora y notable producción educativa, lo que significa que se debe brindar buen trato y realizar más esfuerzos para cubrir las necesidades y alcanzar las expectativas en lugar de únicamente dar un servicio.

En cuanto a la hipótesis **específica 3**, en los resultados obtenidos se encontraron Rho de Spearman = ,551 y con un p valor  $0,00 < 0.05$ , se determinó que la calidad del servicio educativo y las herramientas tecnológicas se relaciona de manera positiva en los estudiantes. Los resultados encuentran coherencia con el estudio de Cueto et al (2020) quienes demostraron que la calidad del servicio percibida se correlaciona positivamente con la satisfacción, enfatizando el uso de herramientas tecnológicas. Asimismo, los resultados encuentran desarrollo de ideas en la teoría de Zambrano (2016) quien sostuvo que el dominio sobre las herramientas tecnológicas, es decir, la calidad tecnológica y de internet; se refiere a la capacidad de tecnologías de la información empleadas en los cursos, así como la calidad de internet y el uso de múltiples funciones.

Además, ante las herramientas tecnológicas se evidencia que, un 22,50 % de estudiantes se encuentran medianamente satisfechos y un 76,25% se encuentra satisfechos, analizando los resultados se deduce que el servicio no tangible cuyos elementos son las herramientas tecnológicas que proporciona beneficios educativos están bien planificados y dosificados según la realidad de los educandos.

Asimismo, de los resultados se puede deducir que la integración de las tecnologías en las materias o áreas curriculares que la institución atiende es la que menos se discute, obtuvo un 76,30% de nivel de satisfacción, sin embargo,

se recomienda que se realicen más estudios basados en lo que respecta a las barreras a las que se enfrentan los profesores al utilizar las tecnologías en sus aulas diariamente. Además, en lugar de solo concentrarse en la propia escuela, se sugiere realizar estudios comparativos con escuelas cuya implementación de las tecnologías sea mucho más rápida y sencilla, de este modo se ejecuten las mejoras necesarias desde las debilidades encontradas.

En cuanto a la hipótesis **específica 4**, en los resultados obtenidos se encontraron Rho de Spearman = ,576 y con un p valor  $0,00 < 0.05$ , se determinó que la calidad del servicio educativo y el diseño del aula virtual se relaciona de manera positiva en los estudiantes. Además, ante el diseño del aula virtual se evidencia, un 33,75% de estudiantes, se encuentran medianamente satisfechos y un 63,75% se encuentra satisfechos, Aunque el grado de satisfacción es alto analizando los resultados explican que aún estos hallazgos deben considerarse y reflejarse en el diseño de cursos en línea, las estrategias de enseñanza y el apoyo a los estudiantes en línea.

Los resultados del presente estudio coinciden con los resultados del estudio de Gonzales (2017), cuyos hallazgos fueron: El 79% de estudiantes perciben la calidad de servicio en un nivel regular; en cuanto a la satisfacción el 75.8% indica estar medianamente satisfechos, concluyendo que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción. Asimismo, los resultados describen el desarrollo de las ideas de Haddad (2018), quien sostuvo que el interés de las escuelas, por la satisfacción de los estudiantes está bien establecido en las instituciones educativas privadas; es fácil tener la impresión de los medios de comunicación de que satisfacer las necesidades de los estudiantes es muy importante. En este sentido los diseños obstructivos de las aulas virtuales desarrollan altos niveles de atención a las necesidades de los estudiantes.

Culminando, con respecto a la hipótesis **específica 5**, se llegó al resultado de Rho de Spearman = ,503 y con un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia, la calidad del servicio educativo y el ambiente de desarrollo del curso virtual se relaciona de manera positiva en los estudiantes. Además, ante el ambiente de desarrollo del curso virtual se evidencia, un 28,75% se encuentran

medianamente satisfechos y un 68,75% se encuentra satisfechos, analizando los resultados respecto al ambiente de desarrollo del curso virtual. Según Bekhet et al. (2014) quienes plantearon que las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio en la educación no están directamente relacionadas con el contenido de los servicios tangibles e intangibles sino además les interesa el buen trato. Los resultados son similares al estudio de Atencio (2018), quien concluyó que la relación comunicativa entre los integrantes de la comunidad educativa es un factor relevante para el establecimiento de medidas.

En general, los resultados sugieren que la calidad del servicio educativo tiene una relación positiva con la satisfacción de los clientes representados por estudiantes, lo que resulta en una creciente motivación para el desempeño de todos los integrantes de la escuela. Contrariamente, cualquier situación errónea puede conducir a efectos adversos expresada de riesgos de una educación inapropiada, lo cual podría conducir a pérdidas de alto costo, y a su vez, a un atraso y reducción del servicio dentro del ámbito educativo, errores que conducen a niveles bajos de satisfacción.

Además, la relación de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes en la institución educativa fue moderada. Es probable que las mejoras en estas dimensiones se traduzcan en un aumento proporcional de la satisfacción de los estudiantes, por lo que se recomienda continuar con la mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen y, dado el contexto de emergencia sanitaria, se debe proporcionar una alfabetización digital adecuada para docentes, padres y estudiantes, a fin de posiblemente revertir la percepción que tienen los estudiantes sobre el diseño del aula virtual puesto que es la dimensión de menor preponderancia observándose un 63,8% en un nivel bueno.

Aunque los hallazgos del estudio ofrecen resultados positivos y valiosos alcances para los planes de mejora de la institución, la limitación del estudio se presentó en el hecho de que el tamaño de la muestra fue limitado, por tanto, la generalización de estos resultados también presenta limitaciones ya que solo tuvimos a 80 participantes, resultado que estaría reflejando hacia la institución y

no se podría generalizar a poblaciones mayores. Asimismo, en el desarrollo del estudio hubieron otras limitaciones para realizar el recojo de información como: la dificultad en la demora de las autorizaciones tanto de la institución educativa como de los padres de familia, además de la modalidad a distancia que se está desarrollando en las escuelas por la emergencia sanitaria, puesto que la encuesta tuvo que ser aplicada de manera virtual, lo que implica mayor organización del tiempo para la aplicación del instrumento en una comunicación sincrónica.

En cuanto a las implicancias, los resultados del estudio ayudarán a diseñar un sistema de calidad modificando todos los puntos críticos identificados, para el logro de la competitividad en el sistema cada vez más difícil donde se desarrollan las instituciones educativas privadas, así como los resultados ayudaran a fortalecer los procesos para mejorar la satisfacción. Finalmente, las implicaciones prácticas, se sugieren estudios comparativos entre instituciones estatales y privadas, además de analizar un análisis factorial para encontrar que factores impactan en la satisfacción de la calidad del servicio. Finalmente, como el rol del maestro es clave en la ejecución e implementación de cualquiera de las nuevas políticas se implemente de manera eficiente y exitosa, es indispensable que los maestros estén actualizados en el uso de la tecnología y tengan buenas habilidades y el conocimiento en las diferentes herramientas. Los cambios que es que tiene lugar está impulsado por tecnología avanzada y dispositivos de comunicación que deben estar disponibles para los estudiantes donde sea que estén, ya sea en la escuela o en casa, además, para mejorar sus métodos y enfoques de enseñanza deseables para promover aprendizaje. (Ghavifekr y Rosdy 2015)

Durante inicios de la emergencia sanitaria y el distanciamiento social, la prestación de servicios de educación migró del aprendizaje presencial a una modalidad a distancia donde maestros, padres y estudiantes se fueron adecuando al dominio de las clases virtuales y remotos. En la segunda etapa, es decir un año después el MINEDU propuso diferentes medidas en implementación de acciones para mantener la calidad del servicio educativo. Este estudio, realizó una oportuna contribución sobre el nivel de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en tiempos de pandemia, sugiriendo que los directores de las instituciones educativas deben adoptar

modelos de enseñanza en línea y sistemas virtuales, ya que aún es incierta las formas de retronó a clases presenciales, es decir reflexionar sobre los desafíos y las respuestas a corto / medio plazo sobre el futuro de la calidad de la educación tanto presencial como a distancia (Camilleri, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes presenta una correlación alta, cuyo coeficiente Rho de Spearman = ,869 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes se relaciona de manera positiva en los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra-2021.

Segunda. Se concluye que la calidad del servicio educativo y la competencia del docente presentan una correlación moderada, cuyo coeficiente Rho de Spearman = ,545 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y la competencia del docente se relaciona de manera positiva en los estudiantes.

Tercera. Se concluye que la calidad del servicio educativo y la calidad del curso virtual presentan una correlación moderada, cuyo coeficiente Rho de Spearman = ,562 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y la calidad del curso virtual se relaciona de manera positiva en los estudiantes.

Cuarta. Se concluye que la calidad del servicio educativo y las herramientas tecnológicas presentan una correlación moderada, cuyo coeficiente Rho de Spearman = ,551 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y las herramientas tecnológicas se relaciona de manera positiva en los estudiantes.

Quinta. Se concluye que la calidad del servicio educativo y el diseño del aula virtual presentan una correlación moderada, cuyo coeficiente Rho de Spearman

= ,576 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y el diseño del aula virtual se relaciona de manera positiva en los estudiantes.

Sexta. Se concluye que la calidad del servicio educativo y ambiente de desarrollo del curso virtual presentan una correlación moderada, cuyo coeficiente Rho de Spearman = ,503 y un p valor  $0,00 < 0.05$  en consecuencia la calidad del servicio educativo y el ambiente de desarrollo del curso virtual se relaciona de manera positiva en los estudiantes

## VII. RECOMENDACIONES

Primera.

Se encontró que la calidad del servicio educativo y la satisfacción presentan una correlación alta, por ello se recomienda a los promotores de la institución continuar con su compromiso para el desarrollo sostenible del plan educativo, potenciando los proyectos aprobados para incrementar la calidad del proceso educativo.

Segunda.

Se encontró que la primera variable y la competencia del docente presentan una correlación moderada por ello se recomienda a los docentes proporcionar material didáctico tanto virtual como tangible que puedan mejorar el proceso educativo y la satisfacción de los estudiantes en consecuencia.

Tercera.

Se encontró que la primera variable y la calidad del curso virtual presentan una correlación moderada, por lo que se recomienda a los directivos y docentes participar constantemente en talleres de uso de nuevas herramientas tecnológicas para mantener motivados a los estudiantes.

Cuarta.

Se encontró que la calidad del servicio educativo y las herramientas tecnológicas presentan una correlación moderada, se recomienda a los promotores de la

institución implementar plataformas de acuerdo a las edades de los estudiantes con un enfoque en la satisfacción del estudiante.

Quinta.

Se encontró que la calidad del servicio educativo y el diseño del aula virtual presentan una correlación moderada, por lo que se recomienda a los directivos realizar talleres permanentes de trabajo colaborativo en la gestión didáctica para la mejora del diseño instruccional de los cursos virtuales y el buen uso de la TICs.

Sexta.

Se encontró que la calidad del servicio educativo y ambiente de desarrollo del curso virtual presentan una correlación moderada, por ello se recomienda a los directivos realizar talleres de capacitación al personal administrativo y docente en el trato justo del estudiante, escuchen sus necesidades y aborden sus problemas para que puedan sentir que la escuela es como su segunda familia y les brinda seguridad, estén cómodos y en confianza, logrando así la fidelización de las familias.

## REFERENCIAS

- Acosta, C., Ortega, D. & Díaz, Y. (2020). Educación presencial con mediación virtual: una experiencia de Honduras en tiempos de la COVID-19. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 14(2), e1229. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1229>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200006&script=sci_arttext)
- Alauddin, Y y Yamada, S.. (2020). Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services. [https://www.researchgate.net/publication/338774917\\_Overview\\_of\\_Deming\\_Criteria\\_for\\_Total\\_Quality\\_Management\\_Conceptual\\_Framework\\_Design\\_in\\_Education\\_Services](https://www.researchgate.net/publication/338774917_Overview_of_Deming_Criteria_for_Total_Quality_Management_Conceptual_Framework_Design_in_Education_Services)
- Araya, L. (2017). Calidad de servicio en educación superior a distancia. (Tesis de maestría, universidad de Barcelona, España). [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira

- (Colombia) *Revista empresarial* 13 (1), 35 - 47  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Atencio, M. (2018). La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto De Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz De Arequipa, Tesis presentada por el Bachiller:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Aucay, C . (2018). Desempeño pedagógico y calidad educativa en la institución educativa “carlos cornejo orbe” de la parroquia Rio Boito Del Canton Provincia Del Oro Ecuador 2018”  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1588>
- Augustine M., Tanui, E. y Jeremiah M. (2016). Educational Service Quality and Students’ Satisfaction in Public Universities in Kenya *International Journal of Education and Social Science* . Vol. 3 No. 10; October 2016 37  
[https://www.researchgate.net/publication/333729016\\_Educational\\_Service\\_Quality\\_and\\_Students'\\_Satisfaction\\_in\\_Public\\_Universities\\_in\\_Kenya](https://www.researchgate.net/publication/333729016_Educational_Service_Quality_and_Students'_Satisfaction_in_Public_Universities_in_Kenya)
- Barón, E. (31 de octubre de 2016). Preocupante la baja calidad educativa en América Latina: UNESCO. *Educación Futura*.
- Benites, E. M. (2019). La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.
- Bernal C. A. (2010). Metodología de la investigación. México: Edit. Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación científica. Madrid: La Muralla.  
[https://www.academia.edu/15314915/RAFAEL\\_BISQUERRA\\_ALZINA\\_Coordinador](https://www.academia.edu/15314915/RAFAEL_BISQUERRA_ALZINA_Coordinador)
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Cahuana, J. (2017). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión,
- Camilleri, M.A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: A systematic review and a post COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*. DOI: 10.1108/IJQSS-03-2020-0034

- Carhuacho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carmona (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>
- Conejeros, M. L., Rojas, J. y Segure, T. (2010). Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena. *Perfiles Educativos*, 32(129), 30-46. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v32n129/v32n129a3.pdf>.
- Cristóbal, F. (2017). Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria. Tesis doctoral Facultad de ciencias de la educación departamento de teoría e historia de la educación y pedagogía social
- Cueto, R. , Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178><https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81664593010/index.html> Falta colocar este antecedente -
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178>
- Daher, W. Awawdeh, J. (2020). Secondary Students' Identities in the Virtual Classroom *Sustainability*, 12, 4407; doi:10.3390/su12114407. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/11/4407/pdf>
- Dilani, S. (2014). Students' experiences of learning in a virtual classroom. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology* 10(4) pp. 93-101  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1059024.pdf>
- Flores, L. (2018). *Student Satisfaction in Traditional, Online, and Hybrid Continuing Education Courses A Case Study*. Maxwell Air Force Base, Alabama. [https://media.defense.gov/2018/Nov/26/2002066419/-1/1/0/EP\\_0001\\_GOERKE\\_STUDENT\\_SATISFACTION\\_EDUCATION.PDF](https://media.defense.gov/2018/Nov/26/2002066419/-1/1/0/EP_0001_GOERKE_STUDENT_SATISFACTION_EDUCATION.PDF)
- García, M. E. y Pinchi, W. (2019). Clima institucional y calidad educativa en las Instituciones Educativas N. 80005 y N. 80077 de Educación Primaria de

Trujillo. Revista Ciencia y Tecnología, 15(1), 67-74. Recuperado de <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2295>.

García, O., Vallejo, B., Y Mora, C. (2015). La calidad desde el diseño: principios y oportunidades para la industria farmacéutica. *Estudios Gerenciales*, 31(134),68-78. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043008.pdf>

Gestión (15 de abril del 2020). De los 6,700 colegios privados en Lima solo 1,200 tienen plataformas para clases virtuales. <https://gestion.pe/economia/empresas/de-los-6700-colegios-privados-en-lima-solo-1200-tienen-plataformas-para-clases-virtuales-clases-virtuales-abaco-eduktmaestro-noticia/>

Geraci, B. (2017). *What teens want from their schools: A National Survey of High School Student Engagement*. Institute Fordham. [https://fordhaminstitute.org/sites/default/files/publication/pdfs/\(06.27\)%20What%20Teens%20Want%20From%20Their%20Schools%20-%20A%20National%20Survey%20of%20High%20School%20Student%20Engagement.pdf](https://fordhaminstitute.org/sites/default/files/publication/pdfs/(06.27)%20What%20Teens%20Want%20From%20Their%20Schools%20-%20A%20National%20Survey%20of%20High%20School%20Student%20Engagement.pdf)

Ghavifekr, S. y Rosdy, W. (2015). Teaching and learning with technology: Effectiveness of ICT integration in schools. *International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*, 1(2), 175-191. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105224.pdf>

Gonzales, O. (2017). Calidad de servicio y satisfaccion de los estudiantes usuarios con la atencion administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas. Universidad Nacional Del Altiplano – Puno [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornej_o_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Haddad, S., Abu, R. y Badran, S. (2018). The impact of the education services quality on students' satisfaction: an empirical study at the business schools in Jordan. *International Journal of Business Excellence*, Vol. 14, No. 3, 393. DOI:10.1504/IJBEX.2018.10010423 . [https://www.researchgate.net/publication/319454612\\_The\\_Impact\\_of\\_the\\_Education\\_Services\\_Quality\\_on\\_Students\\_Satisfaction\\_An\\_Empirical\\_study\\_at\\_the\\_Business\\_Schools\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/319454612_The_Impact_of_the_Education_Services_Quality_on_Students_Satisfaction_An_Empirical_study_at_the_Business_Schools_in_Jordan)

Hama, J., Sagsanb, M. y Ertuganc, A. (2020). The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq. <https://www.revistaclinicapsicologica.com/data-cms/articles/20201030093806amSSCI-286.pdf>

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Ho IMK, Cheong KY, Weldon A (2021) Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. PLoS ONE 16(4): e0249423. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0249423>
- Huamani, Z. (2019). La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1342>
- Hurtado, C . (2017). Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado\\_ACR.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1)
- Karan, K. (2021). Edu VR: Design and Implementation of Virtual Classroom Environment in VR for Remote Learning. *Learning. Preprints*, doi: 10.20944/preprints202106.0447.v1  
<https://www.preprints.org/manuscript/202106.0447/v1/download>
- Kammur, A. (2017). The quality of educational services and its effect on students satisfaction an empirical study on students of Alrifaaq Private University In Libya G.J.C.M.P.,Vol.6(1):1-10 <https://www.longdom.org/articles/the-quality-of-educational-services-and-its-effect-on-students-satisfaction-an-empirical-study-on-students-of-alrifaaq-pr.pdf>
- Long, L., Yam B., Trung K., Hien T. y Huong, T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. Pham et al. International Journal of Educational Technology in Higher Education 16:7 <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>.  
<https://educationaltechnologyjournal.springeropen.com/articles/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Long, L., Yam B., Trung K., Hien T. y Huong, T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. Pham et al. International Journal of Educational Technology in Higher Education 16:7 <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>.  
<https://educationaltechnologyjournal.springeropen.com/articles/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Massoud, M. y Zheng, A. (2019). The mediating role of international student satisfaction in the influence of higher education service quality on institutional reputation in Taiwan, and Minh Hoang <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1847979020971955>

- Morillo, M. y Morillo, M. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Bogotá : Ediciones de la U, 2011.
- Pereira, E., Guimarães, F. y Raimundo, J. (2016). Oportunidades de Melhorias: Qualidade do Serviço Prestado em Escolas Públicas Improvement Opportunities: Quality Service in Public Schools. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(2), 31-51. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.2.002>  
<https://revistas.uam.es/reice/article/download/6902/7715/15507>
- Pérez, D. y Castillo, J. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, sociedad y territorio*, 16(52), 651-673. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttex&pid=S1405-84212016000300651](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1405-84212016000300651)
- Pérez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(2),95-100. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81653909013.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ª ed.). Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado Universidad Ricardo Palma. Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Surdez, E. Sandoval, M. Lamoyi, C. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
- Sweis, R., Diab, H., Mahmoud Saleh, F.I., Suifan, T. y Dahiyat, S.E. (2016), "Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 23 No. 5, pp. 1207-1226. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2015-0031>  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-04-2015-0031/full/html>
- Teo B.,Chuia, M., Faezah, B., inti, A. y Zaimi, A (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix.

Colegio de Negocios graduados, universidad de Malasia. Procedia - Social and Behavioral Sciences 224 (132 – 140) <https://n9.cl/cxdc>

Torres, C. (2017). Análisis de la calidad educativa de Andalucía de la perspectiva del profesorado de educación primaria (tesis doctoral, Universidad de Sevilla, España). <https://idus.us.es/handle/11441/67502>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Tovar, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 26(51),45-56. <https://www.redalyc.org/pdf/859/85945861003.pdf>

UNESCO (2016). Unpacking Sustainable Development Goal 4 Education 2030 <https://www.campaignforeducation.org/docs/post2015/SDG4.pdf>

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación. Lima: San Marcos.

Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19 (2), 217-235. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/15112>

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Título: calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra – 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Competencias del docente, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en su dimensión Calidad del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Herramientas tecnológicas, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Diseño del aula virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Ambiente de desarrollo del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de Puente Piedra- 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Competencias del docente de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en su dimensión Calidad del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Herramientas tecnológicas, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Diseño del aula virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Ambiente de desarrollo del</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Competencias del docente de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes, en su dimensión Calidad del curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra - 2021?.</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión herramientas tecnológicas, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra - 2021?.</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión Diseño del aula virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en su dimensión ambiente desarrollo del curso</p>	<b>Variable 1 Calidad del servicio educativo</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Aspectos tangibles	Infraestructura digital Estrategias de trabajo remoto	1 -2 3-4	(5) Completamente de acuerdo (4) Casi de acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) Casi en desacuerdo (1) Completamente en desacuerdo	Malo (22-51) Regular (52-81) Bueno (82-110)
			Fiabilidad	Seguridad de educación Servicio académico Calidad del servicio	5, 6,7,8 9,10		
			Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo Retroalimentación	11, 12 13, 14		
			Seguridad	Confianza y seguridad Empleo de TIC 's	15, 16 17, 18		
			Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	19, 20 21, 22		
			<b>Variable 2: satisfacción de los estudiantes</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Competencias del docente	- Uso de herramientas virtuales. - Metodología adecuada al curso. - Identificación de la evolución del aprendizaje del estudiante.	1,2,3 4,5,6	ESCALA Likert: Nada satisfecho= 1 Poco satisfecho = 2 Regular = 3	insatisfactorio (30-69) medianamente satisfactorio (70-109) satisfactorio (110-150)
			Calidad del curso virtual	- Temas de estudios estructurados. - Relación con los objetivos académicos. - Flexibilidad de horarios. - Aprendizaje dinámico.	7, 8,9, 10,11, 12		

	curso virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.	virtual, de la I.E.P. Domingo Elías, Puente Piedra- 2021.	Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de aplicaciones educativas.</li> <li>- Disponibilidad de conexión a internet.</li> <li>- Disponibilidad de equipos tecnológicos</li> <li>- Uso de plataforma virtual.</li> <li>- Seguridad informática en plataforma virtual.</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17, 18	Satisfecho = 4 Muy satisfecho= 5)
			Diseño del aula virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura del aula virtual.</li> <li>- Facilidad de uso del aula virtual.</li> <li>- Control del desarrollo del curso.</li> <li>- Comunicación docente – estudiante.</li> </ul>	19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Ambiente de desarrollo del curso virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación a la educación virtual.</li> <li>- Interacción en línea entre estudiantes y docente.</li> <li>- Respeto entre estudiantes y docente.</li> <li>- Motivación de participación activa en clases.</li> <li>- Diversificación de evaluación del aprendizaje.</li> </ul>	25, 26, 27, 28, 29, 30	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>MÉTODO.</b> Hipotético-deductivo <b>TIPO:</b> Básica <b>NIVEL:</b> Correlacional, causal <b>DISEÑO:</b> No experimental - Transversal	<b>Población: 80 ESTUDIANTES</b>	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: $r_s$ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman $d$ = Diferencia entre los rangos (X menos Y) $n$ = Número de datos

## Anexo 2

### Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
<b>Calidad del servicio educativo</b>	Arroyave, y Hurtado (2019), La calidad en la perspectiva del servicio, debe estar enfocada en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. De igual forma, la medición de la calidad de los servicios se realiza a través del desempeño que se ha obtenido por la relación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores	La variable Calidad del servicio educativo serán analizadas a través de las dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Aspectos tangibles	Infraestructura digital Estrategias de trabajo remoto	1 -2 3-4	Malo (22-51)
			Fiabilidad	Seguridad de educación Servicio académico Calidad del servicio	5, 6 7,8 9,10	Regular (52-81) Bueno (82-110)
				Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo Retroalimentación	11, 12 13, 14
			Seguridad	Confianza y seguridad Empleo de TIC's	15, 16 17, 18	
				Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	19, 20 21, 22

Nota: Arroyave y Hurtado (2019).

Operacionalización de la variable satisfacción de los estudiantes

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
satisfacción de los estudiantes	La satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales [...] se la considera como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación (Zambrano 2016, p.218))	La satisfacción estudiantil se analizará mediante cinco dimensiones: Competencias del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual, ambiente de desarrollo del curso virtual	Competencias del docente	- Uso de herramientas virtuales. - Metodología adecuada al curso. - Identificación de la evolución del aprendizaje del estudiante.	1,2, 3 4,5,6	insatisfactorio (30-69)
			Calidad del curso virtual	- Temas de estudios estructurados. - Relación con los objetivos académicos. - Flexibilidad de horarios. - Aprendizaje dinámico.	7 8,9, 10, 11 12	medianamente satisfactorio (70-109)
			Herramientas tecnológicas	- Uso de aplicaciones educativas. - Disponibilidad de conexión a internet. - Disponibilidad de equipos tecnológicos - Uso de plataforma virtual. - Seguridad informática en plataforma virtual.	13, 14, 15, 16 17, 18	satisfactorio (110-150)
			Diseño del aula virtual	- Estructura del aula virtual. - Facilidad de uso del aula virtual. - Control del desarrollo del curso. - Comunicación docente – estudiante.	19, 20 21, 22 23, 24	<b>ESCALA Likert:</b> Nada satisfecho= 1 Poco satisfecho = 2
			Ambiente de desarrollo del curso virtual	- Adaptación a la educación virtual. - Interacción en línea entre estudiantes y docente. - Respeto entre estudiantes y docente. - Motivación de participación activa en clases. - Diversificación de evaluación del aprendizaje.	25, 26 27, 28 29, 30	Regular = 3 Satisfecho = 4

Nota: Zambrano (2016)

## Anexo 2: Instrumento

### Instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria de una institución privada

Estimado estudiante, por favor, marque con una X la respuesta que expresa mejor tu opinión ante el uso de la calidad del servicio educativo. Muchas gracias por su colaboración.

Muy Deficiente = 1	Deficiente = 2	Regular = 3	Buena = 4	Muy buena = 5
--------------------	----------------	-------------	-----------	---------------

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>						
1	La I.E. presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, página o recursos web, facebook, biblioteca digital, otros).					
2	La I.E. cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente.					
3	La I.E. incluye otras estrategias para el trabajo remoto incluye la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación).					
4	La I.E. cuenta con plataformas virtuales con las que se puede estudiar factiblemente.					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>						
5	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral.					
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. te brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.					
7	La I.E. promueve el uso educativo de las redes sociales para comunicarse.					
8	La I.E. promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo escolar.					
9	El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año lectivo.					
10	Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
11	El personal administrativo de la institución educativa te brinda servicios de notas certificadas, constancias u otros documentos con prontitud.					
12	Los docentes brindan servicio de salud socioemocional de apoyo a los estudiantes y sus familias.					
13	Ante cualquier duda, la I.E. proporciona las copias de las clases en línea, grabaciones que los docentes realizan de las clases.					
14	Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>						
15.-	La I.E cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios.					
16	Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilita un proceso de colaboración entre docentes y estudiantes para el logro de aprendizaje previstos.					
17	El sitio web de la I.E. brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio.					
18	La I.E. brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
19	Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.					
20	La I.E. cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional.					
21	La I.E. adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.					
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.					

## Anexo 2: Instrumento

### Instrumento para medir satisfacción del estudiante de secundaria de una institución privada

Estimado estudiante, por favor, marque con una X la respuesta que expresa mejor tu opinión ante la satisfacción del servicio educativo. Muchas gracias por su colaboración.

<b>Nada satisfecho= 1</b>	<b>Poco satisfecho = 2</b>	<b>Regular = 3</b>	<b>Satisfecho = 4</b>	<b>Muy satisfecho= 5</b>
---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------------	--------------------------

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>Enseñanza aprendizaje - Competencias del docente</b>						
1	Los tutores y docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.					
2	El docente transmite adecuadamente el mensaje a los estudiantes.					
3	El docente domina el tema desarrollado en clase.					
4	El docente maneja una metodología adecuada para el desarrollo del curso.					
5	El docente genera un interés por el tema tratado en el curso.					
6	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje.					
<b>Calidad del curso virtual</b>						
7	Los temas del curso se encuentran correctamente estructurados y relacionados.					
8	El curso contiene temas de interés para los estudiantes.					
9	El curso me permite cumplir con mis objetivos académicos.					
10	El curso me permite flexibilidad en mis horarios.					
11	Recibo información de calidad de los temas tratados.					
12	Los recursos utilizados en el desarrollo del curso dinamizan el aprendizaje del estudiante.					
<b>Herramientas tecnológicas</b>						
13	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.					
14	Cuento con dispositivos electrónicos para participar en el curso virtual.					
15	Tengo disponibilidad de conexión a internet de calidad.					
16	El docente dispone de herramientas tecnológicas para impartir el curso.					
17	Se cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo del curso.					
18	La plataforma virtual cuenta con un código de verificación para el acceso de los estudiantes.					
<b>Diseño del aula virtual</b>						
19	La estructura del aula virtual ayuda a la organización del estudiante.					
20	En el aula virtual se identifican fácilmente las herramientas de aprendizaje.					
21	El aula virtual mejora mi productividad como estudiante.					
22	El aula virtual cuenta recursos para complementar el aprendizaje del estudiante.					
23	El aula virtual está diseñada para llevar el control del desarrollo del curso.					
24	El aula virtual complementa la comunicación entre el docente y el estudiante.					
<b>Ambiente de desarrollo del curso virtual</b>						
25	Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.					
26	Tuve dificultad para interactuar en tiempo real con los participantes del curso.					
27	Se mantiene la unión y el respeto mutuo durante el desarrollo del curso.					
28	Participo activamente con mis ideas durante el desarrollo del curso.					
29	La calidad de debate durante el desarrollo del curso fue enriquecedora.					
30	Se utilizaron diversas formas de evaluación de aprendizaje.					

Validación por juicio de expertos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>								
1	La I.E. presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, página o recursos web, o facebook, biblioteca digital, otros)	✓		✓		✓		
2	La I.E. cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente	✓		✓		✓		
3	La I.E. incluye otras estrategias para el trabajo remoto incluye la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación)	✓		✓		✓		
4	La escuela cuenta con plataformas virtuales y con las que se puede estudiar fácilmente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 Fiabilidad</b>								
5	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral	✓		✓		✓		
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. te brinda retroalimentación y/o muestra interés para ayudarte	✓		✓		✓		
7	La I.E. promueve el uso educativo de las redes sociales para aprovechar los aprendizajes.	✓		✓		✓		
8	La I.E. promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo escolar	✓		✓		✓		
9	El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo durante el año lectivo, de manera integral.	✓		✓		✓		
10	Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Capacidad de respuesta</b>								
11	El personal administrativo de la institución educativa te brinda servicios de notas certificadas constancias horarias en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	Los docentes brindan servicios de soporte socioemocional de apoyo a los estudiantes y sus familias,	✓		✓		✓		
13	Ante cualquier duda, la I.E. proporciona las copias de las clases en línea y grabaciones que los docentes realizan	✓		✓		✓		
14	Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
15	La I.E. cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios	✓		✓		✓		
16	Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilitan un proceso de colaboración entre profesores y estudiantes para el logro de aprendizaje previstos.	✓		✓		✓		
17	La plataforma de la I.E. brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio	✓		✓		✓		
18	La I.E. brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
19	Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase	✓		✓		✓		
20	La I.E. cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional	✓		✓		✓		
21	La I.E. adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje,	✓		✓		✓		
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modificar sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Delsj Mariela Huaita Acha**    **DNI: 08876743**

Especialidad del validador: **Dra. En Educación-Docente Renacyt**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Los Olivos 25 de mayo del 2021

**Dra. Delsj Mariela Huaita Acha**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 - Enseñanza aprendizaje - Competencias del docente</b>								
1	Los tutores docentes se encuentran preparados para el desarrollo del curso virtual.	✓		✓		✓		
2	El docente transmite adecuadamente el mensaje a los estudiantes.	✓		✓		✓		
3	El docente domina el tema desarrollado en clase.	✓		✓		✓		
4	El docente maneja una metodología adecuada para el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
5	El docente genera un interés por el tema tratado en el curso.	✓		✓		✓		
6	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar el progreso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 - Calidad del curso virtual</b>								
7	Los temas del área se encuentran correctamente estructurados y relacionados.	✓		✓		✓		
8	Los contenidos del área son de interés y/o necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
9	La metodología usada en las diferentes áreas me permiten cumplir con mis objetivos académicos.	✓		✓		✓		
10	El curso permite flexibilidad en mis horarios, (puedo logar una comunicación sincrónica y asincrónica para mis aprendizajes)	✓		✓		✓		
11	Recibo información de calidad de los temas tratados.	✓		✓		✓		
12	Los recursos utilizados en el desarrollo del curso dinamizan el aprendizaje del estudiante.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Herramientas tecnológicas</b>								
13	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	✓		✓		✓		
14	Cuento con dispositivos electrónicos para participar en el curso virtual.	✓		✓		✓		
15	Tengo disponibilidad de conexión a internet con buena velocidad.	✓		✓		✓		
16	El docente dispone de herramientas tecnológicas para impartir el curso.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
18	La plataforma virtual cuenta con un código de verificación para el acceso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Diseño del aula virtual</b>								
19	La estructura del aula virtual ayuda a la organización del estudiante.	✓		✓		✓		
20	El aula virtual facilita el uso de herramientas para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
21	El aula virtual mejora mi productividad como estudiante.	✓		✓		✓		
22	El aula virtual cuenta recursos (ejemplo: videos, classroom, jamboard entre otros) para complementar el aprendizaje colaborativo.	✓		✓		✓		
23	El aula virtual está diseñada para llevar el control del desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
24	El aula virtual complementa la comunicación entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		
<b>Ambiente de desarrollo del curso virtual</b>								
25	Puedo adaptarme con facilidad a la modalidad de aprendizaje virtual de la escuela.	✓		✓		✓		
26	Puedo interactuar con facilidad y en tiempo real con mis compañeros de clase	✓		✓		✓		
27	Se mantiene la unión y el respeto mutuo durante el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
28	Participo activamente con mis ideas durante el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
29	La calidad de debate durante el desarrollo del curso fue enriquecedora.	✓		✓		✓		
30	Se utilizaron diversas formas de evaluación de aprendizaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Delsi Mariela Huaita Acha**    DNI: 08876743

Especialidad del validador: **Dra. En Educación-Docente Renacyt**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Los Olivos, 25 de mayo del 2021



Dra. **Delsi Mariela Huaita Acha**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>								
1	La I.E presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, pagina o recursos web, o facebook, biblioteca digital, otros)	✓		✓		✓		
2	La I.E cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente	✓		✓		✓		
3	La I.E incluye otras estrategias para el trabajo remoto incluye la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación)	✓		✓		✓		
4	La escuela cuenta con plataformas virtuales y con las que se puede estudiar factiblemente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 Fiabilidad</b>								
5	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E es adecuada para tu formación integral	✓		✓		✓		
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E te brinda retroalimentación y/o muestra interés para ayudarte	✓		✓		✓		
7	La I.E promueve el uso educativo de las redes sociales para aprovechar los aprendizajes.	✓		✓		✓		
8	La I.E promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo escolar	✓		✓		✓		
9	El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo durante el año lectivo, de manera integral.	✓		✓		✓		
10	Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Capacidad de respuesta</b>								
11	El personal administrativo de la institución educativa te brinda servicios de notas certificadas constancias horarios en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	Los docentes brindan servicios de soporte socioemocional de apoyo a los estudiantes y sus familias.	✓		✓		✓		
13	Ante cualquier duda, la I.E proporciona las copias de las clases en línea y grabaciones que los docentes realizan	✓		✓		✓		
14	Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
15	La I.E cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios	✓		✓		✓		
16	Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilitan un proceso de colaboración entre profesores y estudiantes para el logro de aprendizaje previstos.	✓		✓		✓		
17	La plataforma de la I.E brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio	✓		✓		✓		
18	La I.E brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
19	Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase	✓		✓		✓		
20	La I.E cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional	✓		✓		✓		
21	La I.E adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modificar sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.	✓		✓		✓		

**Observaciones:** Si hay suficiencia

**Aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Ysabel Chavez Taipei      DNI: 08059853

**Especialidad del evaluador:** Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Los Olivos, 25 de mayo del 2021

1 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión  
 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Ysabel V. Chávez Taipei  
 MEd. EN EDUCACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 C.P.S. PUNENEL

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 - Enseñanza aprendizaje - Competencias del docente</b>								
1	Los tutores docentes se encuentran preparados para el desarrollo del curso virtual.	✓		✓		✓		
2	El docente transmite adecuadamente el mensaje a los estudiantes.	✓		✓		✓		
3	El docente domina el tema desarrollado en clase.	✓		✓		✓		
4	El docente maneja una metodología adecuada para el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
5	El docente genera un interés por el tema tratado en el curso.	✓		✓		✓		
6	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar el progreso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 - Calidad del curso virtual</b>								
7	Los temas del área se encuentran correctamente estructurados y relacionados.	✓		✓		✓		
8	Los contenidos del área son de interés y/o necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
9	La metodología usada en las diferentes áreas me permiten cumplir con mis objetivos académicos.	✓		✓		✓		
10	El curso permite flexibilidad en mis horarios, (puedo lograr una comunicación sincrónica y asincrónica para mis aprendizajes)	✓		✓		✓		
11	Recibo información de calidad de los temas tratados.	✓		✓		✓		
12	Los recursos utilizados en el desarrollo del curso dinamizan el aprendizaje del estudiante.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Herramientas tecnológicas</b>								
13	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	✓		✓		✓		
14	Cuento con dispositivos electrónicos para participar en el curso virtual.	✓		✓		✓		
15	Tengo disponibilidad de conexión a internet con buena velocidad.	✓		✓		✓		
16	El docente dispone de herramientas tecnológicas para impartir el curso.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
18	La plataforma virtual cuenta con un código de verificación para el acceso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION Diseño del aula virtual</b>								
19	La estructura del aula virtual ayuda a la organización del estudiante.	✓		✓		✓		
20	El aula virtual facilita el uso de herramientas para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
21	El aula virtual mejora mi productividad como estudiante.	✓		✓		✓		
22	El aula virtual cuenta recursos (ejemplo: videos, classroom, Jamboard entre otros) para complementar el aprendizaje colaborativo.	✓		✓		✓		
23	El aula virtual está diseñada para llevar el control del desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
24	El aula virtual complementa la comunicación entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		
<b>Ambiente de desarrollo del curso virtual</b>								
25	Puedo adaptarme con facilidad a la modalidad de aprendizaje virtual de la escuela.	✓		✓		✓		
26	Puedo interactuar con facilidad y en tiempo real con mis compañeros de clase	✓		✓		✓		
27	Se mantiene la unión y el respeto mutuo durante el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
28	Participo activamente con mis ideas durante el desarrollo del curso.	✓		✓		✓		
29	La calidad de debate durante el desarrollo del curso fue enriquecedora.	✓		✓		✓		
30	Se utilizaron diversas formas de evaluación de aprendizaje.	✓		✓		✓		

**Observaciones:** Si hay suficiencia

**Aplicabilidad:** Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Ysabel Chavez Taipe DNI: 08059853

**Especialidad del evaluador:** Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Los Olivos, 25 de mayo del 2021

1 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión  
 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión



**Ysabel V. Chavez Taipe**  
 MAG. EN PSICOLOGÍA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 C.P. 08059853

## Anexo 4 Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos V1 Calidad del servicio educativo

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	22

### Estadísticas de total de elemento V1

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La I.E. presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, página o recursos web, facebook, biblioteca digital, otros).	85,85	113,818	,678	,905
La I.E. cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente.	86,15	116,029	,546	,907
La I.E. incluye otras estrategias para el trabajo remoto, como la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación).	85,80	116,274	,572	,907
La I.E. cuenta con plataformas virtuales y con las que se puede estudiar factiblemente.	85,90	114,305	,500	,907
Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E es adecuado para tu formación integral.	86,10	109,358	,928	,900
Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. te brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.	85,90	115,568	,472	,908
La I.E. promueve el uso educativo de las redes sociales para comunicarse.	85,95	116,576	,594	,907
La I.E. promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo escolar.	87,45	118,787	,138	,917
El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año lectivo.	85,95	114,366	,572	,906
Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar.	86,10	113,253	,639	,905
El personal administrativo de la institución educativa te brinda servicios de notas certificadas, constancias u otros documentos con prontitud.	86,65	116,134	,167	,921
Los docentes brindan servicios de soporte socioemocional apoyo a los estudiantes y sus familias.	86,10	114,621	,540	,907
Ante cualquier duda, la I.E. proporciona las copias de las clases en línea y grabaciones que los docentes realizan.	86,50	105,947	,714	,902
Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas.	86,25	104,303	,790	,900
La I.E. cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios.	86,30	105,168	,612	,906
Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilita un proceso de colaboración entre docentes y estudiantes para el logro de aprendizaje previstos.	86,20	104,484	,667	,904
El sitio web de la I.E. brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio.	85,70	111,274	,765	,903
La I.E. brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje.	85,90	116,937	,534	,908
Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.	85,95	119,629	,166	,914
La I.E. cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional.	86,15	111,924	,617	,905
La I.E. adaptó, al sistema virtual, los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.	86,15	109,608	,649	,904
Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias para hacerlas más efectivas.	86,25	104,303	,790	,900

## Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos V2 Satisfacción del estudiante.

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los tutores y docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.	126,75	198,618	,671	,965
El docente transmite adecuadamente el mensaje a los estudiantes.	126,80	195,537	,757	,964
El docente domina el tema desarrollado en clase.	126,75	198,408	,612	,966
El docente maneja una metodología adecuada para el desarrollo del curso.	126,65	200,029	,682	,965
El docente genera un interés por el tema tratado en el curso.	126,80	200,168	,682	,965
El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje.	126,65	198,976	,746	,965
Los temas del curso se encuentran correctamente estructurados y relacionados.	126,65	198,871	,752	,965
El curso contiene temas de interés para los estudiantes.	126,65	197,503	,835	,964
El curso me permite cumplir con mis objetivos académicos.	126,80	198,274	,695	,965
El curso me permite flexibilidad en mis horarios.	126,70	200,747	,636	,965
Recibo información de calidad de los temas tratados.	126,90	200,937	,667	,965
Los recursos utilizados en el desarrollo del curso dinamizan el aprendizaje del estudiante.	127,05	198,892	,672	,965
Las aplicaciones digitales utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	127,00	195,789	,811	,964
Cuento con dispositivos electrónicos para participar en el curso virtual.	126,95	195,945	,778	,964
Tengo disponibilidad de conexión a internet de calidad.	126,80	203,642	,472	,966
El docente dispone de herramientas tecnológicas para impartir el curso.	126,50	203,842	,484	,966
Se cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo del curso.	126,35	202,871	,642	,965
La plataforma virtual cuenta con un código de verificación para el acceso de los estudiantes.	126,85	199,818	,717	,965
La estructura del aula virtual ayuda a la organización del estudiante.	126,55	198,261	,814	,964
En el aula virtual se identifican fácilmente las herramientas de aprendizaje.	126,85	200,239	,691	,965
El aula virtual mejora mi productividad como estudiante.	127,15	196,345	,712	,965
El aula virtual cuenta recursos para complementar el aprendizaje del estudiante.	126,65	193,924	,831	,964
El aula virtual está diseñada para llevar el control del desarrollo del curso.	127,45	196,787	,610	,966
El aula virtual complementa la comunicación entre el docente y el estudiante.	126,85	196,661	,710	,965
Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.	127,00	197,368	,553	,966
Tuve dificultad para interactuar en tiempo real con los participantes del curso.	126,60	199,621	,715	,965
Se mantiene la unión y el respeto mutuo durante el desarrollo del curso.	127,15	196,345	,712	,965
Participo activamente con mis ideas durante el desarrollo del curso.	126,65	193,924	,831	,964
La calidad de debate durante el desarrollo del curso es enriquecedora.	127,45	196,787	,610	,966
Se utilizan diversas formas de evaluación de aprendizaje.	126,85	196,661	,710	,965

Data de la prueba piloto V1

Calidad del servicio educativo																						
	Elementos Tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	4	4	5	4	1	5	4	3	3	3	3	1	1	4	4	5	4	3	3
7	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2
9	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
10	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3
11	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	3	3
13	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4
14	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5
16	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5
17	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
18	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3
19	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
20	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5

Data de la prueba piloto V2

Satisfacción del estudiante																														
Competencias del docente					Calidad del curso virtual					Herramientas tecnológicas					Diseño del aula virtual					Ambiente de desarrollo del curso virtual										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
9	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
11	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
12	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3
13	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	3	3	5	3	4	2	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
19	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4