



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN  
DE EMPRESAS**

Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes  
de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

Ubillus Seminario, Cindy Tatiana (ORCID: 0000-0003-3845-6508)

Girón Reyes, Juan Alberto (ORCID: 0000-0003-4222-1832)

**ASESORAS:**

Dra. Álvarez Lujan, Blanca Lina (ORCID: 0000-0002-0483-9853)

Mg. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (0000-0002-2416-5809)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing estratégico y operativo

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, quien me ha dado fortaleza para seguir a pesar de las circunstancias y aflicciones que he atravesado. A mi familia quienes han sido mi soporte a lo largo de este arduo camino universitario. A mi ángel, quien, a pesar de estar en la gloria de Dios, siempre está presente en mi corazón. A todas esas personas especiales, quienes han aportado positivamente en mi vida profesional, laboral y personal.

Ubillus Seminario, Cindy Tatiana

A Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para obtener uno de los anhelos más deseados. A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida. A todas las personas que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Girón Reyes, Juan Alberto

## **Agradecimiento**

A Dios, aunque muchas veces pensé no continuar, me mantuvo firme y fuerte. A mi familia y especialmente a mi madre quien siempre creía que lograría este anhelo, A mi hermano Javier, quien siempre me motivó a ser el mejor. A mi compañero de vida, quien ha aportado de forma positiva, a que culmine este sueño.

Ubillus Seminario, Cindy Tatiana

A mi hermana Leivy, por creer en mí aun cuando muchos dijeron que sería muy tarde para continuar. A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades. En especial a mi abuelita Bertha que se encuentra junto a la gloria de Dios, que siempre estará orgullosa de mí.

Girón Reyes, Juan Alberto

## Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos .....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. MARCO METODOLÓGICO .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variable, operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1.	Percepción de la fiabilidad del servicio educativo de la institución .....	15
Tabla 2.	Correlación entre la fiabilidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	16
Tabla 3.	Percepción de la seguridad del servicio educativo de la institución.....	17
Tabla 4.	Correlación entre la seguridad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	18
Tabla 5.	Percepción de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo de la institución .....	19
Tabla 6.	Correlación entre los factores tangibles e intangibles del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	20
Tabla 7.	Percepción de la capacidad de respuesta del servicio educativo de la institución .....	21
Tabla 8.	Correlación entre la capacidad de respuesta del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	22
Tabla 9.	Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución .....	23
Tabla 10.	Correlación entre la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	24
Tabla 11.	Distribución de estudiantes de la institución .....	46
Tabla 12.	Técnica e instrumentos de recolección establecido en el estudio .....	46
Tabla 13.	Valor o nivel de confianza del instrumento cuestionario .....	46
Tabla 14.	Prueba de normalidad de las variables calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.....	47
Tabla 15.	Decisiones estadísticas de normalidad.....	47
Tabla 16.	Condiciones para la aplicación del estadísticos paramétrico y no paramétrico.....	48
Tabla 17.	Rendimiento percibido de los estudiantes de secundaria respecto al servicio de una Institución Educativa Privada de Piura .....	49
Tabla 18.	Expectativa obtenida de los estudiantes de secundaria respecto al servicio de una Institución Educativa Privada de Piura .....	50

## Resumen

La presente investigación científica tuvo como propósito determinar la relación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura. Se utilizó una metodología aplicada, no experimental, transversal y correlacional, su instrumento de recolección fue el cuestionario, aplicado a 320 estudiantes de la institución. Entre sus resultados se encontró que el 34% de los estudiantes está de acuerdo con la calidad del servicio y el 31% también está de acuerdo con la satisfacción del servicio educativo virtual, debido a que los estudiantes reciben información del servicio, en ocasiones se ha solucionado algunos problemas educativos, se cumplen con el servicio deseado, reflejando un sentimiento de confianza y seguridad, así también cuentan con una plataforma educativa, a pesar que no es lo suficientemente rápida e interactiva, disponiendo de equipos móviles y portátiles necesario para la enseñanza educativa, estando conforme con la atención en las clases, así mismo requieren de la ayuda de tutores, existiendo una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, mediante el coeficiente de Rho = 0.930 y una sig. Bilateral = 0.000<sup>b</sup> < 0.01.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, satisfacción y educación.

## Abstract

The purpose of this scientific research was to determine the relationship of the quality of the educational service with the satisfaction of high school students from a Private Educational Institution in Piura. An applied, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology was used, its collection instrument was the questionnaire, applied to 320 students of the institution. Among their results, it was found that 34% of the students agree with the quality of the service and 31% also agree with the satisfaction of the virtual educational service, due to the fact that the students receive information from the service, sometimes it has been solved some educational problems, the desired service is fulfilled, reflecting a feeling of trust and security, thus they also have an educational platform, although it is not fast and interactive enough, having mobile and portable equipment necessary for educational teaching, to be satisfied with the attention in the classes, also requires the help of tutors, there being a positive relationship between the quality of the educational service and the satisfaction of the students, through the coefficient of  $Rho = 0.930$  and one sig. Bilateral =  $0.000b < 0.01$ .

**Keywords:** Quality, service, satisfaction and education.

## I. INTRODUCCIÓN

Los cambios en las diferentes instituciones del sector educativo, se ha visto influenciado por el estado de emergencia sanitaria que ha permitido la implementación de una enseñanza educativa virtual, a pesar la satisfacción de los estudiantes dependerá del conocimiento e interacción que se imparta. La Organización del Estado Iberoamericanos - OEI (2021) menciona que la educación está atravesando una serie de falencias basado a la nueva era digital. Cipagauta (2021) explica que la educación en las instituciones de Colombia, requiere implementar acciones innovadoras y rápidas ante el servicio educativo. La organización de las Naciones Unidas para la Educación (2020) informa que, en América tras la situación de emergencia, ha generado un impacto educativo que lejos de mejorar, ha reflejado bajo niveles de calidad.

Fuentes (2020) indica que parte del servicio educativo, dependerá del compromiso y formación del docente, para que la atención que reciben los estudiantes sea de calidad. Vallejo (2020) explica que la calidad del aprendizaje en los estudiantes es una prioridad, debiendo establecer estrategias educativas. Hernández *et al.*, (2020) menciona que las plataformas digitales han sido un medio para obtener una satisfacción de sus estudiantes. Valdés y Prudencia (2018) mencionan que la educación en España, está en constante cambio, siendo los estudiantes quienes reflexionan sobre su calidad. Robles *et al.*, (2018) expresan que en México la calidad del servicio educativo enfrenta una serie de retos, asumido por los avances tecnológicos. El Banco Mundial – BIR (2017) afirma que el aprendizaje se debe a la calidad educativa, en donde las instituciones privadas tienen más participación.

El Ministerio de Educación del Perú – MINEDU (2021) informa que es necesario reestructurar el sistema de enseñanza aprendizaje para mejorar el servicio educativo. Enríquez *et al.*, (2021) indican que la calidad educativa en las zonas rurales, ha sido el más afectado respecto una educación justa. El Ministerio de Educación del Perú – MINEDU (2017) indica que la calidad del servicio educativo de instituciones privadas es regular a diferencias del sector



público. Salas (2017) menciona que la calidad del servicio educativo peruano está enfocada con las relaciones a largo plazo con la institución y el cumplimiento de las actividades educativas. Apaza (2016) indica que la evolución educativa a reflejado carencias desde la perspectiva de calidad y satisfacción del estudiante. Ante estos hechos, la I.E.P. El Triunfo del distrito de Piura, ha mostrado ciertas falencias en el procedimiento educativos respecto a la calidad que percibe sus estudiantes de secundaria, producto de esta situación sanitaria, se ha implementado en corto tiempo modelos de enseñanza digitales mediante las clases virtuales, implicando que la calidad del servicio educativo sea un poco cuestionada por algunos estudiantes en base a su aprendizaje y formación.

Se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?. Los problemas específicos fueron: ¿Cómo la fiabilidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?; ¿Cómo la seguridad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?; ¿Cómo los factores tangibles e intangibles del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?; ¿Cómo la capacidad de respuesta del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?.

Las razones que conllevaron a la realización del estudio comprendieron a una problemática basada con el servicio educativo que imparte la institución para conocer la satisfacción del estudiante mediante su formación y aprendizaje, durante el escenario de clases virtuales debido al estado de emergencia, justificándose de manera práctica. Así también desde una relevancia económica porque contribuyo a conocer las principales falencias y

adaptación educativa de la institución en las clases a distancia para fortalecer sus servicios, permitiendo una mayor participación del segmento, para poder generar mayores ingresos. Socialmente debido a que las clases virtuales se han convertido una herramienta que ha incidido en la satisfacción de los estudiantes durante la crisis sanitaria, sirviendo como fuente generadora del conocimiento.

El objetivo general fue: Determinar la relación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. Los objetivos específicos fueron: Establecer la relación de la fiabilidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; Indicar la relación de la seguridad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; Analizar la relación de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; Indicar la relación de la capacidad de respuesta del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

La hipótesis general fue: Existe una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. Las hipótesis específicas fueron: La fiabilidad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; La seguridad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; Los factores tangibles e intangibles del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021; La capacidad de respuesta del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?.

## II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar el marco teórico, fue necesario la recolección de una serie de antecedentes en base a las variables “Calidad del servicio educativo y satisfacción” para la cual se tomaron en cuenta los siguientes autores:

A nivel internacional se consideró a Suasti (2018) en su trabajo de investigación denominado: *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior*, su finalidad fue conocer la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí en el uso de las aulas virtuales, Portugal. Utilizando el método no experimental, transversal, descriptivo y analítico. Entre sus principales hallazgos se identificaron que el 56.7% accede a aulas virtuales desde casa, el 16.4% Cyber o casa de amigo y familiar, el 49.1% está medidamente de acuerdo con fortalecer su aprendizaje académico, el 41.8% consideran estar regularmente de acuerdo que perciben beneficios por recibir clases virtuales sin asistir físicamente, el 69.1% considera que la repuesta de los docentes es rápida ante alguna duda e inquietud, por su parte la satisfacción es alta, debido a que el 60% está de acuerdo con el cumplimiento de sus tareas y/o actividades educativas, concluyendo que la calidad del servicio educativo ha permitido un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes.

Araya (2017) en su trabajo de investigación denominado: *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia*, su finalidad fue conocer a percepción de los estudiantes respecto a la educación superior a distancia en función a la calidad del servicio, España, Barcelona. Utilizando el método no experimental, transversal, exploratorio, propositivo y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que más del 75% de los estudiantes mantienen una percepción positiva respecto a la satisfacción de los servicios educativos que proporcionan las instituciones de educación superior, debido a que la mayoría de estas instituciones disponen de experiencia, planes estratégicos y competitivos, así también ofrecen otros servicios educacionales especializados que contribuyen a la calidad del estudiante, concluyendo que la

calidad del servicios educativo influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes de la educación a distancia.

A nivel nacional se consideró, A Soto (2020) en su trabajo de investigación denominado: *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes en la I.E. Nacional Santa Rosa, año 2020*, su finalidad fue determinar si la educación virtual se relaciona con el nivel de satisfacción de las estudiantes del 5° año de la institución, Lima, Perú. Utilizando el método no experimental, transversal y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que los estudiantes el 26% indican que la educación virtual es aceptable a diferencia del 11% que no es aceptable, mientras que el 32% si está satisfecho con la educación a distancia, a diferencia del 4% que no está satisfecho, debido a la falta de acompañamiento y aprendizaje a lo largo de sus clases, así como el fortalecimiento de sus competencias, concluyendo que la educación virtual muestra una relación fuerte con la satisfacción, debido que es necesario fortalecer ciertos aspectos relacionados con el desarrollo educativo.

Riofrio (2019) en su trabajo de investigación denominado: *El nivel de satisfacción y su incidencia en el nivel de permanencia en la Universidad UPAO*, su finalidad fue describir la relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes de 5to ciclo y su incidencia en la permanencia en la universidad, Trujillo, Perú. Utilizando el método no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que el 79.3% se siente satisfecho con su permanencia, el 83% se siente satisfecho con la capacitación y habilidades de enseñanza que percibe de los docentes, mientras que el 80.4% se siente satisfecho con el método de enseñanza y la evaluación que percibe y el 83.8% consideran adecuado la infraestructura, equipos y plataformas digitales de la institución, concluyendo que existe una relación entre la satisfacción y permanencia de los estudiantes universitario del 5° ciclo.

Gonzales (2017) en su trabajo de investigación denominado: *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNA*, su finalidad fue determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, Puno,

Perú. Utilizando el método no experimental, transversal y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que el 47% indica que eventualmente que la acción tomada a nivel administrativa permite el cumplimiento de las metas, el 29% indica que a veces los equipos de trabajo se desarrolla efectivamente las acciones para fortalecer la atención rápida a los estudiantes, mientras el 42% de los estudiantes indican que casi siempre los servicios son adecuadas respecto a sus actividades académicas, concluyendo que el nivel de satisfacción es medio o regular, la cual indica que existe una relación.

Valdez (2018) en su trabajo de investigación denominado: *La educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal*, su finalidad fue identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante, Lima, Perú. Utilizando el método no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que la educación virtual fue calificada un 44.4% en un nivel medio, la satisfacción de los estudiantes fue calificado en un 55.6% en un nivel alto, debido a que existen una serie de dificultades basado con el aprendizaje, acompañamiento y colaboración virtual, así mismo se deben incrementar la entrega de materiales educativos a los estudiantes, concluyendo que existe una relación, debido a que medida que mejore la educación a distancia se obtendrá una mayor complacencia.

Astete (2018) en su trabajo de investigación denominado: *Calidad de servicio educativo y satisfacción de la UAP, Filial Cusco*, su finalidad fue determinar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción estudiantil, Lima, Perú. Utilizando el método no experimental, transversal y correlacional. Entre sus principales hallazgos se identificaron que la reputación de la institución fue calificada un 34% muy bueno, el involucramiento de los estudiantes un 5.77% malo, la calidad del servicio, fue calificado un 53.66% malo, sin embargo, la calidad del servicio al docente fue calificado un 62.80% regular, concluyendo que existe una relación positiva, debido al ser la calidad del servicio malo, esta también reflejara bajos niveles de satisfacción.

Sánchez (2018) en su trabajo de investigación denominado: *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, su finalidad fue establecer la relación de la percepción de la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción en los estudiantes, Lima, Perú. Utilizando el método no experimental, transversal, correlacional y descriptivo. Entre sus principales hallazgos se identificaron que el 67% de los estudiantes perciben su servicio administrativo regular, sin embargo consideran que existe una desconformidad con algunos beneficios que se promueven en el grupo estudiantil, por lo que se encuentran mediamente satisfechos con los diferentes servicios que perciben durante el proceso de enseñanza educativa superior, concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad del servicios y la satisfacción de los estudiantes.

Respecto a las bases teóricas que permitieron definir, clasificar las dimensiones y su importancia, se seleccionaron autores con respecto a las variables “Calidad del servicio y satisfacción”. A continuación, se describen:

Rodríguez (2017) define a la calidad del servicio como la percepción del cliente respecto a un determinado servicio, en función a poder cumplir con sus necesidades y expectativas relacionados con el mercado exigente. Martín y Díaz (2018) es aquella que comprende a la calidad del servicio, a través de la satisfacción de las necesidades mediante los factores relacionados con la fiabilidad, seguridad, factores tangibles e intangibles y capacidad de respuesta.

Así mismo la calidad del servicio, para Cortés (2017) es el conjunto de las acciones realizadas por las instituciones en función a satisfacer los diferentes requerimientos del segmento de mercado, en función a la evaluación de los factores o atributos que comprende el servicio. Arenal (2017) indica que es el servicio que ofrece en función a poder cumplir con la calidad requerida de los clientes, en función a las características relacionados con generar un mayor nivel de confianza, capacidad de respuesta, generar una mayor seguridad a través de los factores tangibles e intangibles que integra su servicio.

Según Arenal (2017) mencionan que la calidad del servicio comprende una serie de elementos fundamentales para entender el nivel de calidad que percibe o experimenta los clientes, para ello la empresa o institución del sector debe afianzar sus actividades mediante el logro de la calidad en sus servicios, de esta manera, se definen las dimensiones o elementos son:

La fiabilidad del servicio educativo, comprende la realización del servicio, basado en el cumplimiento y compromiso del servicio, por lo cual incluye el tratamiento adecuado de la información y datos de los clientes durante el proceso de atención que también está relacionado con la información del servicio y resolución de problemas en el servicio. La seguridad del servicio educativo, se enfoca con la credibilidad y sentimiento de seguridad de los clientes en base al servicio ofrecido, así también de la confianza y conocimiento de servicio que permita impulsar la calidad (Arenal, 2017).

Los elementos tangibles e intangibles del servicio educativos, son elementos relacionados con las instalaciones físicas, equipos, herramientas o plataformas, así como aquellos elementos de la comunicación en función al servicio ofrecido. La capacidad de respuesta del servicio, comprende la capacidad de atención inmediata de los servicios permitiendo anticiparse a las necesidades y generar lealtad en los clientes a través de las disposiciones de ayuda de inmediata (Arenal, 2017).

La importancia de la calidad del servicio, según Martín y Díaz (2018) se basa en poder generar una mayor participación en el mercado, a través de un servicio confiable, rápido y seguro, en donde los clientes o usuarios se sientan satisfechos en el cumplimiento con sus necesidades y requerimientos, por lo tanto su relevancia permitirá a las empresas o instituciones obtener un cliente leal y sobre todo en continua relación respecto al servicio percibido, alcanzando un mayor captación y retención mediante los atributos de sus servicios.

Respecto a la satisfacción, Izquierdo (2019) lo define como aquellos aspectos relacionados con el rendimiento percibido y la expectativa del servicio

al cliente en función a poder incrementar el nivel de aceptación o valoración del servicio respecto a un determinado del mercado. Blanco (2018) indica que es el sentimiento de actitud de los clientes respecto al servicio percibido en función a las necesidades y expectativas para poder generar una mayor lealtad dentro de un mercado competitivo. Torres (2018) lo define como la percepción de los clientes respecto a poder cumplir con sus expectativas en base a atender las demandas del mercado, en función a la calidad del servicio ofrecido.

De acuerdo con Izquierdo (2019) manifiesta que la satisfacción del servicio, comprende una serie de aspectos importantes para entender la satisfacción de los diferentes clientes, para ello la empresa o institución del sector debe afianzar sus actividades mediante el incremento de los niveles de satisfacción, de esta manera, se definen las dimensiones o elementos son:

El rendimiento percibido del servicio, se basa en la satisfacción de los clientes mediante la calidad del servicio obtenido, así como el tiempo y resultados alcanzados durante la adaptación del servicio. Las expectativas obtenido del servicio, comprende a los factores relacionados con las expectativas de los clientes, respecto al cumplimiento de las necesidades, aceptación y recomendación del servicio (Izquierdo, 2019).

En base a Izquierdo (2019) existen diferentes niveles de satisfacción, en las que destaca tres aspectos fundamentales, que permite entender la capacidad de rendimiento percibido de los clientes. A continuación, se detalla:

El nivel de insatisfacción, es el desempeño percibido respecto al servicio, debido a que no alcanza cumplir efectivamente con las expectativas de los diferentes clientes. El nivel de satisfacción, está enfocado con el desempeño percibido con el servicio que coincide y cumple efectivamente las necesidades o expectativas del cliente. El nivel de complacencia, está basado en el desempeño percibido en función a exceder principalmente las expectativas de los clientes en base al servicio obtenido (Izquierdo, 2019).



En base a la importancia de la satisfacción al cliente, Blanco (2018) indica que las empresas o instituciones deben ofrecer un servicio de calidad donde los clientes se puedan sentir satisfechos, debido a que deben percibir lo que esperan obtener como resultado del servicio, en cumplimiento efectivamente con sus expectativas en función a incrementar el nivel de satisfacción y en muchos casos a generar una mayor complacencia, logrando una mayor frecuencia o habitualidad del servicio ofrecido.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Reyes (2016) menciona que el estudio aplicado se caracteriza por que se encarga de generar información o conocimientos sobre la materia de estudio para posteriormente plantear una serie de alternativas de mejora respecto a la problemática planteada en la investigación. Por lo tanto, se utilizó un conocimiento basado a la “Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes” permitiendo analizar la realidad actual respecto al escenario de clases virtuales y establecer una serie de estrategias en función a promover una mayor adaptabilidad en el servicio educativo de la institución.

En cuanto al enfoque, Muñoz (2016) implica que por su estructura comprende a un tipo de enfoque cuantitativa que parte de datos que se pueden cuantificar y tiene como propósito sustentar una problemática desde una perspectiva numérica. En función a esta valoración, el estudio comprendió instrumentos que recogieron datos cuantificables que posteriormente fueron representados estadísticamente mediante la contrastación de la hipótesis y los objetivos establecidos.

Según Cabezas *et al.*, (2018) mencionaron que los estudios no experimentales muestran ciertas cualidades relacionados con la ausencia de manipulación alguna entre las variables, debido a que se encarga de analizar y observar hechos de manera natural. Gallardo (2017) manifestó que los

estudios de corte transversal, son relacionados con aquellos que recopilan información en base a un periodo, conforme a los requerimientos de búsqueda informativa que permita su fundamentación.

Finalmente, Hernández y Mendosa (2018) indicaron que el estudio correlacional, está basado a un método de investigación tiene como finalidad determinar la relación de las variables, para conocer los procedimientos técnicos, fenómenos, hechos o sucesos que se puedan registrar para determinar el grado o nivel de correlación que cumpla con los parámetros estadísticos. El estudio se centró en la relación de la “Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes”, para determinar el nivel de correlación y la implicancia que tiene el servicio de educación en escenario a distancia.

### **3.2. Variable, operacionalización**

La variable I: calidad del servicio educativo, se caracterizó por ser cualitativa, la cual se fundamentó de la siguiente manera:

De acuerdo con Arenal (2017) indica que es el servicio que ofrece en función a poder cumplir con la calidad requerida de los clientes, en función a las características relacionados con generar un mayor nivel de confianza, capacidad de respuesta, generar una mayor seguridad a través de los factores tangibles e intangibles que integra su servicio. Se midió operacionalmente la calidad del servicio educativo, aplicando un cuestionario en base a los indicadores que comprenden las dimensiones de fiabilidad, seguridad, factores tangibles e intangibles y capacidad de respuesta del servicio educativo a los estudiantes de la I.E.P. El Triunfo.

La variable II: satisfacción del servicio, se caracterizó por ser cualitativa, la cual se fundamentó de la siguiente manera:

De acuerdo con Izquierdo (2019) lo define como aquellos aspectos relacionados con el rendimiento percibido y la expectativa del servicio al cliente en función a poder incrementar el nivel de aceptación o valoración del servicio

respecto a un determinado del mercado. Se midió operacionalmente la calidad del servicio educativo, aplicando un cuestionario en base a los indicadores que comprenden el rendimiento percibido y expectativa obtenida del servicio educativo a los estudiantes de la I.E.P. El Triunfo de Piura.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población, según Muñoz (2016) es estimada en función a la relación de integrantes, individuos o personas que conforma el grupo de interés que comprende un determinado espacio físico, las cuales se basan en ciertas cualidades socioculturales u económicos que conformaría la población. La población del estudio estuvo conformada por 320 estudiantes de los niveles de 1° a 5° grado de secundaria matriculados en el periodo anual 2021, perteneciente a la I.E.P El Triunfo de Piura (Ver Anexo 4).

La unidad de análisis, estuvo conformado por estudiantes de los diferentes niveles de secundaria de la I.E.P El Triunfo, de Piura.

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

Se consideró una encuesta y un cuestionario para poder evaluar la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes. A continuación, se describen:

La encuesta, es un procedimiento que se caracteriza por que cuantifica las respuestas que se obtengan a través de un formulario o conjuntos de preguntas que parte de la perspectiva del individuo o grupo de interés respecto a una determinada situación, siendo una herramienta clave para evaluar y analizar los sucesos que conllevaron la problemática (Gohen y Gómez, 2019). El cuestionario, constó de 22 ítems que permitió medir la variable calidad del servicio educativo y 11 ítems para medir la variable satisfacción de los estudiantes, que tuvo cinco alternativas mediante la escala de Likert y estuvieron dirigidos a los 320 estudiante de la I.E.P. El Triunfo de Piura, para poder fundamentar los objetivos establecidos (Ver Anexo 3).

La validez del instrumento, es aquella que reflejó la valoración del dominio de contenido del instrumento, la cual cumplió con el criterio de objetividad, simplicidad y debe regirse a la metodología con respecto a los indicadores que conforman las unidades de medida, la cual es evaluado externamente por jueces expertos. De esta manera la validación del cuestionario, ha sido validado por tres jueces expertos o especialistas, quienes valoraron a través de una serie de criterios si las preguntas planteadas son adecuadas y se ajustan a los lineamientos requeridos, en la cual indicaron que el instrumento es Excelente, Bueno y Muy Bueno (Ver Anexo 7).

La confiabilidad, es la medición fundamentalmente del instrumento que se pretende evaluar, la cual se basa en la repetición de las respuestas obtenidas en basa a la precisión o exactitud de su medida, mediante el análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, donde esta posee una serie de intervalos, las cuales deben ser ( $>$  a 0.500 o igual a 0.990) para que el instrumento sea altamente confiable (Hernández *et al.*, 2014). De esta manera la aplicación de la confiabilidad se obtuvo a través de la prueba piloto de 34 encuestas y/o cuestionario dirigido a los estudiantes, en la cual reflejo el valor Alfa de Cronbach de 0,974, indicando que ese encuentra en un nivel alto, por lo tanto, el instrumento se pudo aplicar pertinentemente (Ver Anexo 8).

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se incurrieron en el estudio, estuvo relacionado con la creación del constructo hasta su aplicación, para lo cual se realizó la validación del cuestionario, luego se aplicó una prueba piloto a la muestra que es igual a la población y como último procedimiento se aplicó las encuestas a los 320 estudiantes de secundaria de la I.E.P El Triunfo, del Distrito de Piura, que permitió medir la calidad del servicio y satisfacción educativa.

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

Se realizó la recopilación, distribución y representación de las respuestas obtenidas de los estudiantes de los niveles de secundaria de la I.E.P. El Triunfo del distrito de Piura, donde se utilizaron tablas y gráficos que permitieron reflejar la situación problemática de manera inferencial en base a la calidad del servicio y satisfacción educativa, así mismo mediante el coeficiente del R de Pearson o Rho de Spearman se determinó el nivel de correlación y significancia, para la cual previamente se realizó una prueba de normalidad, que permitió determinar si el método a utilizar, de esta manera se contrastó la hipótesis, debido que ambas variables son ordinales y buscan su respectivo orden, que fueron procesados a través del uso del SPSS y Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Espinoza (2019) explicó que las publicaciones de carácter científico tienen mucha relevancia en el entorno social y tiene como propósito la divulgación de su conocimiento. De tal manera se rigió a la normativa establecida por la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020, Código de Ética, en el Art. 7, 8 y 9 hace mención sobre los principios de publicación, responsabilidad y de los derechos del investigador en cuanto al derecho de consentimiento informado. Anonimato y reservación de los datos conformado por los participantes o estudiantes de la institución. Originalidad y cumplimiento con la autenticidad de cada uno de los capítulos de la investigación. Respeto del derecho del autor y reconocimiento de las fuentes.

## IV. RESULTADOS

En función a los resultados estadísticos, estos principalmente fueron recopilados mediante la aplicación de un cuestionario a los estudiantes de secundaria de la I.E.P. El Triunfo del distrito de Piura, para medir su percepción respecto a las variables “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes”, para la cual estadísticamente se aplicó una prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup> para determinar el método de correlación de manera inferencial y tablas descriptivas respecto a cada interrogante, para fundamentar los objetivos y contrastar las hipótesis. A continuación, se detalla:

4.1. Relación de la fiabilidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 1

### *Percepción de la fiabilidad del servicio educativo de la institución*

Aspectos	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Información del servicio educativo</b>												
- Recibe información clara y coherente sobre sus clases educativa.	20	6%	40	13%	60	19%	160	50%	40	13%	320	100%
- La información educativa que transmite la institución es adecuada.	30	9%	40	13%	70	22%	150	47%	30	9%	320	100%
<b>Resolución de problemas del servicio</b>												
- Se ha tomado alternativas de solución durante sus clases virtuales.	10	3%	30	9%	140	44%	80	25%	60	19%	320	100%
- Se ha resuelto efectivamente los problemas educativos de su clase.	30	9%	40	13%	100	31%	70	22%	80	25%	320	100%
<b>Cumplimiento del servicio educativo</b>												
- Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	10	3%	40	13%	90	28%	160	50%	20	6%	320	100%
- Se ha cumplido con las promesas relacionados con el servicio educativo.	40	13%	50	16%	70	22%	150	47%	10	3%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 1., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 50% están de acuerdo con la información que recibe, la cual es clara y coherente sobre las clases educativas virtuales, el 47% están de acuerdo con la información educativa que la transmiten, a diferencia del 44% que están indecisión sobre las alternativas de solución durante sus clases virtuales, así mismo el 31% están indeciso con la resolución de problemas efectos durante sus clases educativas, el 50% está de acuerdo con el cumplimiento del servicio educativo deseado y el 47% está de acuerdo con el cumplimiento con las promesas relaciones con el servicio educativo percibido durante el estado de emergencia sanitaria.

### **Hipótesis específica 1:**

Hi: La fiabilidad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Ho: La fiabilidad del servicio educativo no se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 2

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

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los estudiantes
Fiabilidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	0.879
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	320

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 2., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.879 y una significancia = 0.000<sup>b</sup> < 0.01, siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través

de la fiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mayor fiabilidad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

#### 4.2. Relación de la seguridad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 3

##### *Percepción de la seguridad del servicio educativo de la institución*

Aspectos	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Confianza del servicio educativo</b>												
- Confía adecuadamente en el servicio educativo que recibe diariamente.	20	06%	50	16%	40	13%	170	53%	40	13%	320	100%
- La confianza se debe a la atención y amabilidad de los docentes.	20	06%	60	19%	120	38%	90	28%	30	09%	320	100%
<b>Sentimiento de seguridad del servicio</b>												
- Se siente seguro con las diferentes clases que le ofrece la institución educativa.	30	09%	30	09%	40	13%	90	28%	130	41%	320	100%
<b>Conocimiento del servicio educativo</b>												
- Conoce los servicios que le ofrece la institución educativa.	10	03%	30	09%	130	41%	80	25%	70	22%	320	100%
- Se promueve el conocimiento de manera dinámica de la institución educativa.	20	06%	50	16%	140	44%	80	25%	30	09%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 3., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 53% están de acuerdo y confían en el servicio educativo que reciben diariamente, el 38% están indeciso respecto a que la confianza se deba a la atención y amabilidad de los docentes, el 41% está totalmente de acuerdo que se sienten seguro con las diferentes clases que le ofrece la institución, mientras que el 41% están indeciso con conocer todos



los servicios que le ofrece la institución y el 44% están indeciso que la institución promueva el conocimiento de manera dinamica de la institución educativa durante el estado de emergencia sanitaria.

### **Hipótesis especifica 2:**

Hi: La seguridad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Ho: La seguridad del servicio educativo no se relaciona moderadamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 4

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

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los estudiantes
Seguridad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	0.914
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	320

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 4., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.914 y una significancia = 0.000<sup>b</sup> < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través de la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mayor seguridad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

4.3. Relación de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 5

*Percepción de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo de la institución*

Aspectos	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Disponibilidad de plataforma</b>												
- La institución educativa dispone de una plataforma digital rápida e intuitiva.	50	16%	70	22%	130	41%	50	16%	20	06%	320	100%
- En la institución utilizan los medios como Meet, Zoom y otros aplicativos para su aprendizaje.	20	06%	50	16%	60	19%	150	47%	40	13%	320	100%
<b>Disponibilidad de material educativo</b>												
- En institución durante cada clase educativa se le comparte material digital adecuado.	30	09%	40	13%	120	38%	70	22%	60	19%	320	100%
<b>Disposición de equipo o móviles educativos</b>												
- La institución cuenta con los equipos portátiles y/o móviles para su enseñanza educativa	20	06%	60	19%	130	41%	90	28%	20	06%	320	100%
- Los docentes utilizan adecuadamente los equipos móviles para su educación.	50	16%	90	28%	90	28%	90	28%	00	00%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 5., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 41% están indeciso que la institución disponga de todas las plataformas digitales de manera rápida e intuitiva, el 47% están de acuerdo que la institución si utiliza los medios como Meet, Zoom y otros aplicativos para su aprendizaje, el 38% están indeciso que la institución durante cada clase educativa se le comparta material digital, el 41% están indeciso que la institución cuenta con los equipos portátiles y/o móviles para su enseñanza educativa, el 28% están de acuerdo y en desacuerdo que los

docentes utilicen adecuadamente los equipos móviles para su educación virtual durante el estado de emergencia sanitaria.

### **Hipótesis específica 3:**

Hi: Los factores tangibles e intangibles del servicio educativo se relacionan positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Ho: Los factores tangibles e intangibles del servicio educativo no se relacionan positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 6

*Correlación entre los factores tangibles e intangibles del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes*

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los estudiantes
Factores tangibles e intangibles del servicio educativo	Coeficiente de correlación	0.963
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	320

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 6., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.963 y una significancia = 0.000<sup>b</sup> < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva a través de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a mayores factores tangibles e intangibles del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

4.4. Relación de la capacidad de respuesta del servicio educativa con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 7

*Percepción de la capacidad de respuesta del servicio educativo de la institución*

Aspectos	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Atención rápida del servicio</b>												
- Se realiza puntualmente las clases virtuales programadas por la institución educativa.	20	06%	50	16%	60	19%	170	53%	20	06%	320	100%
- Se atiende rápidamente las dudas durante sus clases educativas en la institución.	10	03%	70	22%	140	44%	100	31%	00	00%	320	100%
<b>Rápida comunicación del servicio</b>												
- El docente se comunica rápidamente para resolver alguna queja y/o reclamo en clase.	50	16%	120	38%	100	31%	40	13%	10	03%	320	100%
- La institución resuelve de manera inmediata y oportuna los trámites educativos que realiza.	20	06%	130	41%	80	25%	90	28%	00	00%	320	100%
<b>Disposición de ayuda inmediata</b>												
- Dispone de la ayuda inmediata por parte de la institución educativa.	20	06%	50	16%	130	41%	70	22%	50	16%	320	100%
- Requiere con frecuencia la ayuda de tutores educativos.	30	09%	40	13%	60	19%	160	50%	30	9%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 7., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 53% están de acuerdo que la institución se realizan puntualmente las clases virtuales programadas diariamente, el 44% están indeciso que se le atienda rápidamente las diferentes dudas durante sus clases educativas, el 38% están en desacuerdo que el docente se comunique rápidamente para resolver alguna queja y/o reclamo en clase, el 41% están en desacuerdo que en la institución se resuelva de manera inmediata y oportuna

los tramites educativas que realiza durante su matrícula y pago de pensiones, el 41% están indeciso que disponga de la ayuda inmediata por parte de la institución y el 50% están de acuerdo que se requiere con frecuencia la ayuda de tutores educativos durante el estado de emergencia sanitaria.

#### **Hipótesis específica 4:**

Hi: La capacidad de respuesta del servicio educativa se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Ho: La capacidad de respuesta del servicio educativa no se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 8

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

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los estudiantes
Capacidad de respuesta del servicio educativo	Coefficiente de correlación	0.971
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	320

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 8., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.971 y una significancia = 0.000<sup>b</sup> < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva a través de la capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a mayor capacidad de respuesta del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

4.5. Relación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 9

*Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución*

Dimensiones y Variables	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Fiabilidad del servicio educativo	20	06%	40	13%	80	25%	140	44%	40	13%	320	100%
- Seguridad del servicio educativo	20	06%	50	16%	100	31%	110	34%	40	13%	320	100%
- Factores tangibles e intangibles del servicio educativo	30	09%	50	16%	130	41%	90	28%	20	06%	320	100%
- Capacidad de respuesta del servicio educativo	20	06%	50	16%	130	41%	100	31%	20	06%	320	100%
- Rendimiento percibido del servicio educativo	20	06%	60	19%	100	31%	110	34%	30	09%	320	100%
- Expectativa obtenida del servicio educativo	30	09%	60	19%	110	34%	100	31%	20	06%	320	100%
- Calidad del servicio educativo	20	06%	50	16%	110	34%	110	34%	30	09%	320	100%
- Satisfacción de los estudiantes	30	09%	60	19%	110	34%	100	31%	20	06%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 9., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 44% están de acuerdo con la fiabilidad, el 34% están de acuerdo con la seguridad, a diferencia del 41% que están indeciso con los factores tangibles e intangibles y la capacidad de respuesta, mientras que el 34% están de acuerdo con el rendimiento percibido y el 31% están de acuerdo con la expectativa percibida, finalmente el 34% está de acuerdo con la calidad del servicio y el 31% está de acuerdo con la satisfacción obtenida del servicio educativo virtual.

**Hipótesis general:**

Hi: Existe una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Ho: No existe una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.

Tabla 10

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

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los estudiantes
Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	0.930
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	320

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 10., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho de Spearman = 0.930 y una significancia = 0.000<sup>b</sup> < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mayor calidad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

## V. DISCUSIÓN

En relación a la discusión, principalmente se basó en la comparación de los resultados obtenidos mediante un cuestionario aplicado, en función a la percepción de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de Piura, en cuanto a las variables “Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes”, con respecto a las bases teóricas, antecedentes y la relevancia crítica para dar sustento a cada uno de los objetivos establecidos en la investigación. A continuación, se describen.

*Respecto al primer objetivo específico, que busca la relación de la fiabilidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.* De acuerdo con Arenal (2017) la fiabilidad del servicio educativo, comprende la realización, cumplimiento y compromiso del servicio, incluyendo el tratamiento de la información durante el proceso de atención.

Los resultados del estudio muestran que el 50% está de acuerdo con la información que recibe, la cual es clara y coherente, porque la información recibida está relacionada con los procesos y modalidades de enseñanza que corresponde a cada grado del nivel de secundaria. El 44% consideran que no siempre se les brindan alternativas y solución ante los problemas educativos, porque los estudiantes no han percibido una solución durante el registro de su matrícula y durante los imprevistos relacionados con sus clases virtuales. El 50% indican que se ha cumplido con el servicio educativo deseado, porque la enseñanza en los distintos cursos educativos se ha cumplido en cada jornada, permitiendo fortalecer el aprendizaje del estudiante en las clases virtuales durante el estado de emergencia sanitaria.

Los resultados guardan cierta concordancia con Suasti (2018) donde el 56.7% accede a las aulas virtuales desde casa y el 60% está de acuerdo con el cumplimiento de sus tareas y/o actividades educativas. Demostrando que la calidad del servicio educativo ha permitido un adecuado nivel de satisfacción en



los estudiantes, mediante la fiabilidad del servicio ofrecido. Esto es respaldado por Soto (2020) donde el 26% de la educación virtual es aceptable, sin embargo, algunos consideran que existe una falta de información educativa a lo largo de sus clases. Demostrando que la educación virtual muestra una relación fuerte con la satisfacción, sin embargo, existen factores que limitan la fiabilidad del servicio en el desarrollo educativo.

Estos descubrimientos han sido reforzados por Sánchez (2018) donde el 67% de los estudiantes perciben su servicio administrativo regular, sin embargo, consideran que existe una disconformidad con algunos beneficios y resolución de problemas educativos en el grupo estudiantil. Demostrando que los diferentes servicios que perciben durante el proceso de enseñanza educativa deben estar afianzados con un mayor contenido informativo de sus clases. Por lo cual existe una alta relación entre la fiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, comprendiendo que a una mayor fiabilidad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

*Respecto al segundo objetivo específico, que busca la relación de la seguridad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.* De acuerdo con Arenal (2017) la seguridad del servicio educativo, se enfoca en la credibilidad y sentimiento de seguridad en base al servicio, así también de la confianza y conocimiento del servicio.

Los resultados del estudio muestran que el 53% están de acuerdo y confían en el servicio educativo que reciben diariamente, porque la confianza que perciben los estudiantes está relacionada en ocasiones con la atención y amabilidad de los docentes ante las diferentes clases educativas. El 41% se sienten seguros con las diferentes clases, porque los estudiantes muestran un sentimiento de seguridad respecto al conocimiento que promueve la institución en función a sus datos, registros, monitoreo y seguimiento a cada estudiante. El 41% están indecisos con conocer todos los servicios que ofrece la institución,

porque los estudiantes sienten la necesidad de que la institución promueva el conocimiento de los diferentes servicios educativos que ofrece en las clases virtuales durante el estado de emergencia sanitaria.

Los resultados guardan concordancia con Soto (2020) donde el 32% si está satisfecho con la educación a distancia, a diferencia del 4% que no está satisfecho, debido a la falta de acompañamiento y aprendizaje a lo largo de sus clases. Demostrando que la educación virtual muestra una relación fuerte con la satisfacción, sin embargo, es necesario potenciar su seguridad mediante la confianza que transmiten los docentes hacia sus estudiantes durante el desarrollo educativo. Esto es respaldado por Riofrio (2019) donde el 83% está satisfecho con la capacitación y habilidades de enseñanza que percibe, el 80.4% se siente satisfecho con el método de enseñanza y la evaluación que perciben, reflejando un regular nivel de seguridad en el servicio educativo. Demostrando que se está ofreciendo un servicio educativo seguro, pero es necesario potenciar su conocimiento durante las clases virtuales. Por lo cual existe una alta relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, comprendiendo que a una mayor seguridad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

*Respecto al tercer objetivo específico, que busca la relación de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.* De acuerdo con Arenal (2017) los elementos tangibles e intangibles del servicio educativo, son elementos relacionados con las instalaciones físicas, equipos, herramientas o plataformas, así como aquellos elementos de la comunicación en función al servicio ofrecido.

Los resultados del estudio muestran que el 41% no se sienten seguros que la institución disponga de todas las plataformas digitales de manera rápida e intuitiva, porque la institución no dispone de una plataforma institucional que se ajuste a los requerimientos de aprendizaje de los estudiantes, sin embargo,

si utilizan los medios digitales como Meet, Zoom y otros aplicativos para poder realizar las clases educativas. El 38% indica que no siempre la institución durante cada clase educativa se le comparte material digital, porque los estudiantes sienten la necesidad por recibir módulos y/o documentos digitales que comprendan cada uno de los temas referidos a los cursos que están llevando durante su jornada educativa. El 41% indican que ocasiones la institución cuenta con los equipos portátiles y/o móviles para su enseñanza educativa, porque la institución a través de los docentes ha dispuesto de algunos equipos portátiles y móviles para su enseñanza, sin embargo esta debe comprender de equipos que permita una mejora transmisión de video y audio para el desarrollo de sus cursos.

Los resultados guardan concordancia con Riofrio (2019) donde el 83.8% indican que existe una adecuada infraestructura, equipos y plataformas digitales de la institución, sin embargo, no siempre se entrega material digital. Demostrando que se está ofreciendo un regular servicio educativo, sin embargo, es necesario promover la entrega y uso de materiales digitales que permita contribuir al proceso de aprendizaje de los estudiantes. Esto es respaldado por Valdez (2018) donde se identificaron que la educación virtual fue calificada un 44.4% en un nivel medio, mientras que el 55.6% indican que existen una serie de dificultades basado con el aprendizaje y colaboración virtual respecto a las plataformas y aplicativos digitales, así mismo se deben incrementar la entrega de materiales educativos a los estudiantes. Demostrando que se debe mejorar los servicios educativos, respecto a los factores intangibles relacionados con materiales y aplicativos didácticos digitalizados para contribuir al aprendizaje durante las clases virtuales. Por lo cual existe una alta relación entre los factores tangibles e intangibles del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, comprendiendo que a mayores factores tangibles e intangibles del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

*Respecto al cuarto objetivo específico, que busca la relación de la capacidad de respuesta del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.* De acuerdo con Arenal (2017) la capacidad de respuesta del servicio, comprende en la atención inmediata de los servicios permitiendo anticiparse a las necesidades y generar lealtad en los clientes a través de la ayuda inmediata.

Los resultados del estudio muestran que el 44% indican que no siempre se atiende rápidamente sus dudas, porque los estudiantes no perciben una atención pronta y oportuna principalmente durante sus clases virtuales, sin embargo, consideran que si existe una puntualidad en el desarrollo de sus clases virtuales. El 38% indican que en la institución no siempre se comunica rápidamente para resolver alguna queja y/o reclamo en clase, porque algunos estudiantes han presentado inconvenientes relacionados al ingreso de sus clases de manera virtual, así mismo no han tomado acciones de manera inmediata respecto a sus trámites durante su registro en cada curso. El 41% están indecisos que se dispone de la ayuda inmediata, porque los estudiantes frecuentemente durante las clases requieren de un tutor y/o auxiliar que contribuya a su ayuda inmediata respecto al curso que se está desarrollando en las clases virtuales durante el estado de emergencia sanitaria.

Los resultados guardan concordancia con Suasti (2018) donde el 49.1% está medianamente de acuerdo con fortalecer su aprendizaje académico, el 69.1% considera que la respuesta de los docentes es rápida ante alguna duda e inquietud. Demostrando que la calidad del servicio educativo ha permitido un adecuado nivel de satisfacción, sin embargo, es necesario fortalecer aún más la rapidez en la atención de los estudiantes. Esto es respaldado por Gonzales (2017) donde el 29% indica que a veces los equipos de trabajo desarrollan efectivamente las acciones para fortalecer la atención rápida a los estudiantes, mientras el 42% de los estudiantes indican que casi siempre los servicios son adecuados respecto a sus actividades académicas. Demostrando que parte del servicio educativo, se caracteriza por la rapidez en su atención y comunicación,

permitiendo su satisfacción. Por lo cual existe una alta relación entre la capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, comprendiendo que a mayor capacidad de respuesta del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

*Respecto al objetivo general, que busca la relación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.* De acuerdo con Arenal (2017) la calidad del servicio, es el servicio que se ofrece en función a las características relacionadas con generar un mayor nivel de confianza, capacidad de respuesta y seguridad a través de los factores tangibles e intangibles que integra su servicio. Mientras que Izquierdo (2019) menciona que la satisfacción del servicio, es aquellos que está relacionado con el rendimiento percibido y la expectativa del servicio para poder incrementar el nivel de aceptación o valoración del servicio respecto a un determinado mercado. Los resultados del estudio muestran que el 34% consideran que la calidad del servicio educativo es adecuada, porque los estudiantes perciben una un buen servicio educativo, sin embargo, existen algunos elementos que conducen a reducir su percepción con respecto a la calidad educativa, que está relacionado con la fiabilidad, seguridad, factores tangibles e intangibles y capacidad de respuesta. El 31% se sienten satisfechos con el servicio educativo de manera virtual, porque aún se evidencian aspectos desfavorables relacionados con la expectativa respecto a sus necesidades educacionales.

Los resultados guardan concordancia con Araya (2017) donde el 75% de los estudiantes mantienen una percepción positiva respecto a la satisfacción de los servicios educativos que proporcionan las instituciones. Demostrando que la calidad del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes de la educación a distancia. Esto es reforzado por Gonzales (2017) donde el 29% indica que a veces los equipos de trabajo desarrollan efectivamente las acciones para fortalecer la atención rápida a los estudiantes,

mientras el 42% de los estudiantes indican que casi siempre los servicios son adecuados respecto a sus actividades académicas. Demostrando que el nivel de satisfacción es medio o regular, lo cual indica que existe una relación positiva con la calidad del servicio educativo.

Así también estas manifestaciones fueron respaldadas por Valdez (2018) donde la educación virtual fue calificada un 44.4% en un nivel medio, la satisfacción de los estudiantes fue calificado en un 55.6% en un nivel alto, debido a que existen una serie de dificultades basado con el aprendizaje, acompañamiento y colaboración virtual. Demostrando que se deben incrementar la entrega de materiales educativos a los estudiantes, existiendo una relación, debido a que a medida que mejore la educación a distancia se obtendrá una mayor satisfacción educativa. Sin embargo, estos resultados discrepan con Astete (2018) donde el involucramiento de los estudiantes fue calificado un 5.77% bajo, la calidad del servicio un 53.66% bajo, sin embargo, la calidad del servicio al docente fue calificado un 62.80% regular. Demostrando que existe una relación entre el nivel de calidad del servicio que refleja los mismos niveles de satisfacción. Por lo cual existe una alta relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, comprendiendo que a una mayor calidad del servicio educativo permitirá un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Piura.

## VI. CONCLUSIONES

Posteriormente de haber evaluado los resultados, se llegaron a las siguientes conclusiones respecto a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes. A continuación, se explican:

La fiabilidad del servicio educativo se relaciona fuertemente con la satisfacción de los estudiantes, demostrando que los estudiantes perciben información del servicio, sin embargo, casi siempre no se ha solucionado algunos problemas educativos, pero se cumple con el servicio deseado.

La seguridad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes, demostrando que los estudiantes confían y se sienten regularmente seguros con el servicio que perciben, en cambio no disponen del conocimiento necesario de otros servicios que ofrece la institución.

Los factores tangibles e intangibles, se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes, demostrando que a pesar que se cuentan con una plataforma educativa, está no es lo suficientemente rápida e interactiva, disponiendo de equipos móviles y portátiles necesario para su enseñanza educativa y en ocasiones se comparten material digital educativo.

La capacidad de respuesta se relaciona fuertemente con la satisfacción de los estudiantes, demostraron que están conforme con la atención en las clases virtuales, mientras que en ocasiones no se le atiende de manera rápida y adecuada por lo que requieren constantemente de la ayuda de tutores.

De esta manera en general, la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes muestra una relación directa, debido a que la mayoría de ellos confían y se sienten seguros con los servicios, en cambio, no siempre se ofrecen materiales digitales, pero se brinda una rápida atención para fortalecer el rendimiento y expectativa deseada durante las clases virtuales que se dieron en el estado de emergencia sanitaria.

## VII. RECOMENDACIONES

En este acápite, como recomendación respecto a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes. Se determinaron los siguientes:

A la institución educativa, a mejorar la fiabilidad y seguridad de la calidad de sus servicios a través de la información y resolución de problemas educativas, promoviendo el conocimiento de la inscripción, matrículas, modalidades y cursos que se han programado para sus clases, permitiendo cumplir con el proceso de enseñanza durante las clases virtuales.

A mejorar los factores tangibles e intangibles y la capacidad de respuestas, a través de la actualización de la plataforma educativa anualmente, así también a emitir materiales digitales de los diferentes cursos de manera semanal, disponiendo de equipos tecnológicos más sofisticados, personal para la atención y comunicación de manera más rápida durante las clases virtuales.

La Asociación de Colegios Privados de Piura – ACOPRIP, a tomar la iniciativa durante el estado de emergencia sanitaria, para poder desarrollar charlas y talleres educativos que permita compartir de manera conjunta, las nuevas medidas basado al proceso y técnicas de enseñanza de los estudiantes.

A futuros investigadores que mantienen un interés para la evaluación de la calidad de los servicios educativos virtuales, a realizar un diseño explicativo y propositivo, que permita identificar los factores relacionados con la confianza y capacidad de respuesta para elaborar una propuesta de valor.

A las instituciones universitarias a nivel nacional a incentivar y promover el conocimiento científico en función a la evaluación de la calidad del servicio educativo, realizando un análisis comparativo y experimental, permitiendo conocer la situación actual y posterior a través de las dimensiones de calidad latente y esperada logrando determinar los niveles de satisfacción de los estudiantes, enriqueciendo los saberes previos.



## REFERENCIAS

- Apaza Romero, A. (2019). Brief history of education in Peru. *Revista Universitarios*, 6(2).<https://doi.org/10.17162/au.v6i2.126>.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633973>
- Araya Castillo, L. A. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia* [Universidad de Barcelona].  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Arenal, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio* (Tutor Formación (ed.)).
- Astete Candia, R. (2018). Calidad de Servicio educativo Y satisfacción estudiantil en Los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. In *Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1)
- Bando Mundial. (2017). *El Banco Mundial advierte sobre una “crisis del aprendizaje” en la educación a nivel mundial*. BancoMundial.Org.  
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/09/26/world-bank-warns-of-learning-crisis-in-global-education%0Ahttps://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/09/26/world-bank-warns-of-learning-crisis-in-global-education%0Ahttp://www.banc>
- Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* (IC Editorial (ed.)).
- Cabezas Mejia, Edison Damían; Andrade Naranjo, Diego; Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (ESPE (ed.); Primera).[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

- Cipagauta Moyano, M. E. (2020). Perspectives of the permanent training of higher education teachers. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.738>
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad* (ICB S.L. (ed.); Primera).
- Enríquez Sarría, V. J., Romero Diaz, A. D., Vargas Quispe, G., & Berrocal Villegas, S. (2021). Evaluation of educational quality as an instrument for accreditation in an educational institution. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2589>.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000400007&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000400007&lang=es)
- Espinoza, D. M. (2019). Ethical considerations in the process of a scientific publication. *Revista Las Condes*, 30(3), 226–230. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>.  
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864019300380>
- Fuentes Amaya, S. (2020). Teacher professional identities: identity orientation and educational reform. *Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 12(1), 41–68. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-03662020000100041&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-03662020000100041&lang=es)
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Universidad Continental (ed.); Primera).
- Gohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños* (TESEO (ed.); Primera). [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Gonzales Cornejo, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y

Administrativas, UNA-PUNO, 2017. In Universidad Nacional del Altiplano (Ed.), *UNA-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_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); Sexta).

Hernández-García, F., Robaina-Castillo, J. I., Lazo Herrera, L. A., Sorí Peña, J. A., Hidalgo Ávila, M., Pérez Calleja, N., González Díaz, E. del C., & Angulo Peraza, B. M. (2020). Digital platform for the satisfaction of informational needs on student scientific activity. *Acimed*, 31(2), 12. <https://doi.org/10.36512/RCICS.V31I2.1455.G908>. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087159325&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0e9d8a3a3c66713e9874bf72183fc25c&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfacción+estudiantil%29&relpos=1&citeCnt=1&searchTerm=>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta. In McGRAW-HILL (Ed.), *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue México). [http://www.mhhe.com-latam-sampieri\\_mi1e](http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e)

Izquierdo Carrasco, F. A. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial* (IC Editorial (ed.); Primera).

Lechleiter, M., & Vidarte, R. (2020). *El sistema educativo peruano: en busca de la calidad y equidad en tiempos de COVID-19*. El Sistema Educativo Peruano: En Busca de La Calidad y Equidad En Tiempos de COVID-19. <https://es.unesco.org/news/sistema-educativo-peruano-buscando-calidad-y-equidad-durante-tiempos-covid-19>

Martín, Luz; Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (ESIC Editorial (ed.); Segunda).

Ministerio de Educación - MINEDU. (2021). *Reestructuración del Minedu permitirá mejorar la calidad del servicio educativo*. <https://elperuano.pe/noticia/120083-cuenca-reestructuracion-del-minedu-permitira-mejorar-la-calidad-del-servicio-educativo>

Ministerio de Educación - MINEDU. (2017). *Tras diez años de reforma educativa, el 55% no percibe ningún resultado*. Tras diez años de reforma educativa, el 55%25 no percibe ningún resultado

Muñoz Rocha, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Universidad de OXFORD (ed.); Primera).

Organización del Estado Iberoamericanos - OEI y Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2021). *La OEI y el BID se alían para la educación del siglo XXI en Latinoamérica*. Agencia EFE. <https://gestion.pe/mundo/internacional/la-oei-y-el-bid-se-alian-para-la-educacion-del-siglo-xxi-en-latinoamerica-noticia/>

Pablo Blanco, M. Á. M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* (IC Editorial (ed.); Prrimera).

Reyes Corona, M. (2016). *Metodología de la investigación* (SEP (ed.); Sexta).

Riofrio Quintana, E. A. (2019). *El nivel de satisfacción de los estudiantes de 5° Ciclo y su incidencia en el nivel de permanencia del alumno de la UPAO, filial Piura del semestre 2019-10* (Universidad Privada Antenor Orrego (ed.)). [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5023/3/REP\\_ADMI.P21\\_EDUARDO.RIOFRIO\\_NIVEL.SATISFACCION.ESTUDIANTES.5TO.CICLO.INCIDENCIA.NIVEL.PERMANENCIA.ALUMNO.UNIVERSIDAD.PRIVADA.ANTENOR.ORREGO.FILIAL.PIURA.SEMESTRE.2019-10.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5023/3/REP_ADMI.P21_EDUARDO.RIOFRIO_NIVEL.SATISFACCION.ESTUDIANTES.5TO.CICLO.INCIDENCIA.NIVEL.PERMANENCIA.ALUMNO.UNIVERSIDAD.PRIVADA.ANTENOR.ORREGO.FILIAL.PIURA.SEMESTRE.2019-10.PDF)

Robles Vásquez, H. V., Degante Méndez, L. A., & Ángeles Méndez, E. (2018). The human right to quality compulsory education in Mexico and its equity: elements for a diagnosis. *Perfiles Educativos*, 40(Especial), 98–141. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2018.Especial.59181>. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85057100471&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=12f73523fc70646fe8cebd160f6e7512&sot=b&sdt=b&sl=45&s=TILE-ABS-KEY%28Calidad+del+servicio+educativo%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=>

Rodríguez Castillo, C. (2017). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio* (Editorial CEP S.L. (ed.)).

Salas Canales, H. J. (2017). Influence of relationship marketing on the organizational results of private educational institutions in metropolitan Lima (Peru). *Revista de Investigaciones Altoandinas - Journal of High Andean Research*, 19(1). <https://doi.org/10.18271/ria.2017.256>. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2313-29572017000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572017000100007)

Sánchez Durand, E. M. (2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* [Universidad Nacional de Educación]. [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2009/TD\\_CE\\_1857\\_S1\\_-\\_Sanchez\\_Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2009/TD_CE_1857_S1_-_Sanchez_Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sociedad del Comercio Exterior del Perú - COMEXPERÚ. (2016). *Economía: Perú sigue en la cola respecto a calidad educativa a nivel mundial | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/peru-sigue-cola-respecto-calidad-educativa-nivel-mundial-148579-noticia/>

Soto Mauricio, K. A. (2020). Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020. In Universidad César Vallejo (Ed.), *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46623>

Suasti López, C. A. (2018). Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí. In Instituto Politécnico de Leiria (Ed.), *Instituto Polotecnico de Leiria*. [https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC\\_Relatorio-CLAUDIA SUASTI\\_27agosto18.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA SUASTI_27agosto18.pdf)

Torres Gómez, C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente / consumidor* (IC Editorial (ed.); Primera).

Universidad César Vallejo - UCV. (2020). *Código de ética*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Prueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>

Valdés Sánchez, V., & Prudencia Gutiérrez, E. (2018). The Pedagogical Emergencies in the Learning and Knowledge Society. A Study for Reflection on Quality in the New Educational Model. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.17583/remie.2018.3199>. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85062106261&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=206731709f20115b46bddb8b0def8d2f&sot=b&sdt=b&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28Calidad+educativo%29&relpos=15&citeCnt=2&searchTerm=>

Valdez Betalleluz, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. In Universidad César Vallejo (Ed.), *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez\\_BBEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BBEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vallejo Ruiz, M., & Torres Soto, A. (2020). Quality of learning of pedagogy students: influence of the educational model. *Revista Fuentes*, 2(22), 238–250.  
<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2020.v22.i2.01>.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85092316094&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=206731709f20115b46bddb8b0def8d2f&sot=b&sdt=b&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28Calidad+educativo%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>

**ANEXO 1.** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Arenal (2017) indica que es el servicio que ofrece en función a poder cumplir con la calidad requerida de los clientes, en función a las características relacionados con generar un mayor nivel de confianza, capacidad de respuesta, generar una mayor seguridad a través de los factores tangibles e intangibles que integra su servicio.	Se evaluó operacionalmente la calidad del servicio educativo, se aplicará un cuestionario en base a los indicadores que comprenden las dimensiones de fiabilidad, seguridad, factores tangibles e intangibles y capacidad de respuesta del servicio educativo a los estudiantes de la I.E.P El Triunfo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información del servicio educativo</li> <li>- Resolución de problemas durante el servicio</li> <li>- Cumplimiento del servicio educativo</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza del servicio educativo</li> <li>- Sentimiento de seguridad del servicio</li> <li>- Conocimiento del servicio educativo</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores tangibles e intangibles del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de plataforma educativa</li> <li>- Disponibilidad de material educativo</li> <li>- Disposición de equipo o móviles educativos</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida del servicio</li> <li>- Rápida comunicación del servicio</li> <li>- Disposición de ayuda inmediata</li> </ul>	



VII. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Izquierdo (2019) lo define como aquellos aspectos relacionados con el rendimiento percibido y la expectativa del servicio al cliente en función a poder incrementar el nivel de aceptación o valoración del servicio respecto a un determinado del mercado	Se evaluó operacionalmente la calidad del servicio educativo, se aplicará un cuestionario en base a los indicadores que comprenden el rendimiento percibido y expectativa obtenida del servicio educativo a los estudiantes de la I.E.P El Triunfo.	- Rendimiento percibido del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad alcanzada del servicio</li> <li>- Experiencia percibida del servicio</li> <li>- Durabilidad del servicio ofrecido</li> <li>- Resultados alcanzado del servicio</li> </ul>	Ordinal
			- Expectativa obtenida del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la necesidad del servicio</li> <li>- Nivel de aceptación del servicio</li> <li>- Recomendación del servicio</li> </ul>	

Elaborado por los autores.

## ANEXO 2. Matriz de consistencia del estudio

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021	<input type="checkbox"/> ¿De qué manera la calidad del servicio educativo se ha relacionado con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?	<input type="checkbox"/> Existe una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.	<input type="checkbox"/> Determinar la relación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal - correlacional
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b> a) ¿Cómo la fiabilidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021? b) ¿Cómo la seguridad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021? c) ¿Cómo los factores tangibles e intangibles del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021? d) ¿Cómo la capacidad de respuesta del servicio educativa se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021?	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> a) La fiabilidad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. b) La seguridad del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. c) Los factores tangibles e intangibles del servicio educativo se relacionan positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. d) La capacidad de respuesta del servicio educativa se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> a) Establecer la relación de la fiabilidad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. b) Indicar la relación de la seguridad del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. c) Analizar la relación de los factores tangibles e intangibles del servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021. d) Indicar la relación de la capacidad de respuesta del servicio educativa con la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021.	

Elaborado por los autores.

**ANEXO 3.** Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel de secundaria de la I.E.P El Triunfo



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado estudiante, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: *“Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021”*. Siendo necesario su colaboración durante la selección de cada alternativa, agradeciendo su participación y esperando la sinceridad de cada una de las respuestas obtenidas.

**INSTRUCCIONES**

En el cuestionario se encuentra disponible cinco posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá correctamente marcar con una (X) la alternativa considerada teniendo en cuenta la escala: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

Dimensiones	Items	Alternativas				
		(1) TE	(2) ED	(3) IN	(4) DA	(5) TD
Fiabilidad del servicio educativo	1. Recibe información clara y coherente sobre sus clases educativa.					
	2. La información educativa que transmite la institución es adecuada.					
	3. Se ha tomado alternativas de solución durante sus clases virtuales.					
	4. Se ha resuelto efectivamente los problemas educativos de su clase.					
	5. Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.					
	6. Se ha cumplido con las promesas relacionados con el servicio educativo.					
Seguridad del servicio educativo	7. Confía adecuadamente en el servicio educativo que recibe diariamente.					
	8. La confianza se debe a la atención y amabilidad de los docentes.					
	9. Se siente seguro con las diferentes clases que le ofrece la institución educativa.					
	10. Conoce los servicios que le ofrece la institución educativa.					
	11. Se promueve el conocimiento de manera dinámica de la institución educativa.					

Factores tangibles e intangibles del servicio educativo	12. La institución educativa dispone de una plataforma digital rápida e intuitiva.					
	13. En la institución utilizan los medios como Meet, Zoom y otros aplicativos para su aprendizaje.					
	14. En institución durante cada clase educativa se le comparte material digital adecuado.					
	15. La institución cuenta con los equipos portátiles y/o móviles para su enseñanza educativa					
	16. Los docentes utilizan adecuadamente los equipos móviles para su educación.					
Capacidad de respuesta del servicio educativo	17. Se realiza puntualmente las clases virtuales programadas por la institución educativa.					
	18. Se atiende rápidamente las dudas durante sus clases educativas en la institución.					
	19. El docente se comunica rápidamente para resolver alguna queja y/o reclamo en clase.					
	20. La institución resuelve de manera inmediata y oportuna los trámites educativos que realiza.					
	21. Dispone de la ayuda inmediata por parte de la institución educativa.					
	22. Requiere con frecuencia la ayuda de tutores educativos.					
Rendimiento percibido del servicio	23. Percibe de manera adecuada el servicio educativo en la institución.					
	24. La calidad percibida del servicio se debe a las técnicas y modalidades de enseñanza.					
	25. La experiencia percibida por la institución en clases virtuales es adecuada.					
	26. La enseñanza educativa virtual a permitir potenciar sus capacidades.					
	27. El servicio educativo que percibe es duradero en su formación estudiantil.					
	28. La enseñanza educativa le ha permitido resultados favorables para su aprendizaje.					
Expectativa obtenida del servicio	29. El servicio educativo ha cumplido con sus expectativas.					
	30. La expectativa está relacionada con la comprensión y entendimiento de las clases.					
	31. Se adaptado a las modalidades de enseñanza virtual.					
	32. Es adecuado el servicio educativo a través de las clases virtuales.					
	33. Recomendaría los servicios educativos que ofrece la institución.					

#### **DATOS GENERALES**

- a) Sexo: M ( ) F ( )  
b) Edad: 11 - 12 ( ) 13 - 14 ( ) 15 - 17 ( )  
c) Nivel de secundaria: 1° ( ) 2° ( ) 3° ( ) 4° ( ) 5° ( )

#### ANEXO 4. Tablas de población, instrumento y confiabilidad del estudio

Tabla 11

*Distribución de estudiantes de la institución*

Nivel de secundaria	Cantidad
- 1° Grado	69
- 2° Grado	95
- 3° Grado	71
- 4° Grado	42
- 5° Grado	43
Total de estudiante	320

*Fuente:* Registro de matrícula de la institución educativa.

Tabla 12

*Técnica e instrumentos de recolección establecido en el estudio*

Técnica	Instrumento	Muestra	Ítems
Encuesta	Cuestionario	320 encuestas	33 ítems

Realizado por los autores.

Tabla 13

*Valor o nivel de confianza del instrumento cuestionario*

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel	N° de elementos
Calidad del servicio y satisfacción	0.974	Muy Elevada	33 ítems

Elaborado por los autores.

## ANEXO 5. Evaluación estadística de la satisfacción de los estudiantes de secundaria en los servicios educativos.

### Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad para poder demostrar y comprobar el método de correlación y contrastación de hipótesis a utilizar en la investigación, para la cual se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>, debido a que la muestra es  $320 > 50$  individuos.

### Criterios que determinan la normalidad

Sig. =  $> \alpha$  aceptar  $H_0$  = Los datos muestran una distribución normal.

Sig. =  $< \alpha$  aceptar  $H_1$  = Los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes

Variables	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro - Wilk		
	Estad.	gl.	Sig.	Estad.	gl.	Sig.
V1. Calidad del servicio educativo	0.204	320	0.000	0.903	320	0.000
V2. Satisfacción de los estudiantes	0.195	320	0.000	0.904	320	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Análisis estadística mediante el SPSS V.26.

Tabla 15

Decisiones estadísticas de normalidad

Normalidad	
V1. Calidad del servicio educativo = 0.000	$< \alpha = 0.05$
V2. Satisfacción de los estudiantes = 0.000	$< \alpha = 0.05$

Elaborado por los autores.

Tabla 16

Condiciones para la aplicación del estadísticos paramétrico y no paramétrico

Tipo	Descripción	Condiciones de aplicación
Paramétrico	R de Pearson	Sig. V1 y V2 > 0.05 Sig. V1 y V2 < 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Sig. V1 < 0.05 Sig. V2 > 0.05

Elaborado por los autores.

En la Tabla 13., se observó que la muestra estuvo conformado por 320 estudiantes de secundaria de la institución educativa, siendo un valor menor a 50 individuos, aplicándose la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>, donde el valor de significancia para las variables calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes es  $\alpha = 0.05$ , demostrando que los datos no muestran una distribución normal, cumpliendo con la primera condición de la decisión de normalidad, para la cual se utilizó el método no paramétrico de Rho de Spearman para la contratación de las hipótesis correlacional.

**ANEXO 6.** Evaluación estadística de la satisfacción de los estudiantes de secundaria en los servicios educativos.

Tabla 17

*Rendimiento percibido de los estudiantes de secundaria respecto al servicio de una Institución Educativa Privada de Piura*

Aspectos	Alternativas seleccionadas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Calidad alcanzada del servicio</b>												
- Percibe de manera adecuada el servicio educativo en la institución.	30	09%	50	16%	70	22%	150	47%	20	06%	320	100%
- La calidad percibida del servicio se debe a las técnicas y modalidades de enseñanza.	20	06%	20	06%	60	19%	80	25%	140	44%	320	100%
<b>Experiencia percibida del servicio</b>												
- La experiencia percibida por la institución en clases virtuales es adecuada.	40	13%	80	25%	120	38%	50	16%	30	09%	320	100%
- La enseñanza educativa virtual a permitir potenciar sus capacidades.	30	09%	150	47%	100	31%	30	09%	10	03%	320	100%
<b>Durabilidad del servicio</b>												
- El servicio educativo que percibe es duradero en su formación estudiantil.	20	06%	60	19%	50	16%	140	44%	50	16%	320	100%
<b>Resultados alcanzado del servicio</b>												
- La enseñanza educativa le ha permitido resultados favorables para su aprendizaje.	10	3%	80	25%	170	53%	40	13%	20	06%	320	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 14., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 47% están de acuerdo que perciben un correcto servicio educativo, el 44% está totalmente de acuerdo con la calidad percibida respecto a las técnicas y modalidades de enseñanza, el 38% están indeciso con la experiencia percibida por la institución clases virtuales, el 47% están en desacuerdo con la enseñanza educativa virtual respecto a potenciar sus capacidades, el 44% están de acuerdo con el servicio educativo que percibe



es duradero en su formación académica, el 53% están indeciso con la enseñanza educativa que ha permitido resultados favorables para su aprendizaje, durante el estado de emergencia sanitaria.

Tabla 18

*Expectativa obtenida de los estudiantes de secundaria respecto al servicio de una Institución Educativa Privada de Piura*

Aspectos	Alternativas seleccionadas													
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo				Indeciso				Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Cumplimiento de la necesidad del servicio</b>														
- El servicio educativo ha cumplido con sus expectativas.	20	06%	60	19%	140	44%	70	22%	30	9%	320	100%		
- La expectativa está relacionada con la comprensión y entendimiento de las clases.	20	06%	50	16%	60	19%	150	47%	40	13%	320	100%		
<b>Nivel de aceptación del servicio</b>														
- Se adaptado a las modalidades de enseñanza virtual.	130	41%	70	22%	90	28%	20	06%	10	03%	320	100%		
- Es adecuado el servicio educativo a través de las clases virtuales.	20	06%	60	19%	80	25%	140	44%	20	06%	320	100%		
<b>Recomendación del servicio</b>														
- Recomendaría los servicios educativos que ofrece la institución.	30	09%	60	19%	100	31%	130	41%	00	00%	320	100%		

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria.

En la Tabla 15., se observó que los estudiantes de secundaria de una institución educativa, indican que el 44% están indeciso con el servicio educativo respecto al cumplimiento con sus expectativas, el 47% están de acuerdo con la expectativa relacionado con la comprensión y entendimiento de las clases virtuales, el 41% está totalmente en desacuerdo respecto a la adaptación a las modalidades de enseñanza virtual, el 44% están de acuerdo con el servicio educativo a través de las clases virtuales y el 41% están de acuerdo que recomendaría los servicios educativos que le ofrece la institución durante el estado de emergencia sanitaria.

## ANEXO 7. Validación por jueces expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elva Sandoval Gomez con DNI N.º 43699705 Dra. En Administración de profesión Lic. En Administración desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los instrumentos: Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes.					
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de junio del 2021.

Dra. : Elva Sandoval Gomez  
DNI : 43699705  
Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial.  
E-mail : [esandovalg@ucv.edu.pe](mailto:esandovalg@ucv.edu.pe)

  
Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE PIURA, 2021”.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado																			92		
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																			92		
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			91		
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																	90				



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LINDA DIANA BECERRA ROJAS con DNI N° 40908628 MBA. en DIRECCION ESTRATEGICA DE NEGOCIOS, de profesión CONTADOR PÚBLICO desempeñándome actualmente como DOCENTE TIEMPO PARCIAL en LA ESCUELA DE MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS DE LA UCV FILIAL PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


#### CUESTIONARIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de JUNIO del 2021.

Dra. : MBA. Linda Diana Becerra Rojas  
 DNI : 40908628  
 Especialidad : Dirección estratégica de negocios  
 E-mail : lbecerraro4@ucvvirtual.edu.pe

  
 \_\_\_\_\_  
 Firmá

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

**“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE PIURA, 2021”.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>Aspectos de Validación</b>																						
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado											56										
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables										51											
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											56										
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems										51											
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad										51											



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FRANCISCO SEGUNDO MOGOLLON GARCIA con DNI N° 42228259 Magister en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de profesión ADMINISTRADOR desempeñándome actualmente como .DOCENTE TIEMPOP PARCIAL en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

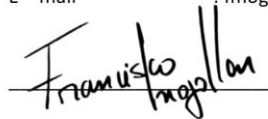
Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de JUNIO del 2021.

Nombres y Apellidos : Mg. Francisco Segundo Mogollon Garcia  
 DNI : 42228259  
 Especialidad : Administración de Empresas- Marketing  
 E – mail : fmogollong@ucvvirtual.edu.pe





**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

**“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE PIURA, 2021”.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado															X						
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables															X						
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															X						



## ANEXO 8. Confiabilidad del instrumento

### **INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

---

Estudiantes: **UBILLUS SEMINARIO, CINDY TATIANA**  
**GIRÓN REYES, JUAN ALBERTO**

Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad  
César Vallejo

---

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **“Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021”**

Se elaboró un **CUESTIONARIO** que consta de 33 ítems, para aplicar a los estudiantes de la institución educativa, con el objetivo de **MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACIÓN**, donde el instrumento se define por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los datos obtenidos de una **muestra piloto de 34 encuestas**; cuyo valor son:

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,974	33

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD MUY ELEVADA**.

**En conclusión, el Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA MUY ELEVADA, es decir el INSTRUMENTO se puede UTILIZAR**

Piura, 23 de Junio del 2021