



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la
Institución Educativa Ana Mogas, Oxapampa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Enríquez Torres, Lidia Geraldine (ORCID: [0000-0003-3567-3689](https://orcid.org/0000-0003-3567-3689))

ASESOR:

Mg. Landers Moscol, Mario Arturo (ORCID: [0000-0003-4051-6119](https://orcid.org/0000-0003-4051-6119))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE-PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quién guía cada uno de mis pasos. A mis padres Edelmira y Juan, por ser mi gran inspiración. A mis sobrinas Luciana y Alana, quienes con sus ocurrencias y sonrisas alegran mis días. A mis hermanos, sus consejos y sus ganas de verme crecer son el motor para lograr mis anhelos profesionales. A mi segunda familia, la Familia Llanos Herrera, quienes, con su cariño, cercanía y el amor a Dios y al prójimo me demuestran que un mundo mejor es posible.

Agradecimiento

A Dios, dador de todo bien. A mi familia por el trabajo, los buenos consejos y el apoyo incondicional que me brindaron, y a mis maestras Elva y Jenni con sus enseñanzas, y apoyo han hecho que el trabajo se realice con éxito.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Correlación de las variables calidad del servicio y la satisfacción de los clientes</i>	19
Tabla 2. <i>Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción del cliente</i>	22
Tabla 3. <i>Correlación de la confiabilidad y la satisfacción de los clientes</i>	24
Tabla 4. <i>Correlación de la capacidad de la empatía y la satisfacción de los clientes</i>	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Diagrama de barra de la variable calidad de servicio</i>	20
Figura 2. <i>Diagrama de barra de la variable satisfacción de los clientes</i>	21
Figura 3. <i>Diagrama de barra de la dimensión elementos tangibles</i>	23
Figura 4. <i>Diagrama de barra de la dimensión confiabilidad</i>	25
Figura 5. <i>Diagrama de barra de la dimensión empatía</i>	27

Resumen

El presente estudio investigativo “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Institución Educativa Ana Mogas, Oxapampa, 2021”. Se encaminó bajo el objeto de establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente, realizándose como estudio no experimental, bajo un enfoque cuantitativo. Además, como diseño adoptó el correlacional descriptivo, para el estudio empleó una muestra equivalente a 110 padres de familia, de: inicial, primaria y secundaria, la información fue recopilada con la ayuda del cuestionario, el que apoyó a averiguar la satisfacción que experimentan los usuarios respecto a la calidad que se imparte en la institución al entregar el servicio, así pues se detalló las variable 1 que cuenta con tales dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, también con la variable 2 se ha señalado tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas, y niveles de satisfacción; para llegar a una evaluación estadística que apoye a determinar el vínculo que se encuentra entre las variables, para ello el correlacional de Rho Spearman cooperó a establecer $r= 0.409$ y con un p valor $0,00 < 0.05$ logrando concluir que hay relación de grado moderado entre las variables con las que se ha trabajado.

Palabras clave: Calidad, satisfacción del cliente, confiabilidad, empatía, elementos tangibles.

Abstract

The present research study "Quality of service and customer satisfaction at the Ana Mogas Educational Institution, Oxapampa, 2021". It was conducted as a non-experimental study, under a quantitative approach, with the objective of establishing the relationship between the quality of educational service and customer satisfaction. In addition, as design adopted the descriptive correlational, for the study used a sample equivalent to 110 parents, of: initial, primary and secondary, the information was collected with the help of the questionnaire, which supported to find out the satisfaction experienced by users regarding the quality that is imparted in the institution to deliver the service, so it was detailed the variable 1 that has such dimensions: reliability, responsiveness, empathy, security and tangible elements, also with variable 2 three dimensions have been pointed out: perceived performance, expectations, and satisfaction levels; to arrive at a statistical evaluation that supports to determine the link found between the variables, for this the correlational of Rho Spearman cooperated to establish $r = 0.409$ and with a p value of $0.00 < 0.05$, concluding that there is a moderate degree of relationship between the variables with which we have worked.

Keywords: Quality, customer satisfaction, reliability, empathy, tangible items

I. INTRODUCCIÓN

En la atmósfera del año 2021, es valioso tener presente que la calidad, es considerada como un pilar de progreso para diversas organizaciones, también se estima que es un ingrediente de gran importancia de productos y servicios, que se ha visto marcado por grandes y aceleradas transformaciones. La búsqueda activa de la calidad se ha transformado en una exigencia en países que, como el nuestro, aspiran a reformar la nación a través de la educación, consolidar lo realizado con éxito y cambiar algunos procesos estableciendo prioridades con sentido de aprendizaje y adaptándose a los cambios. (Jiménez, Méndez, Monzón y Silva, 2013).

En un escenario marcado por la terrible crisis sanitaria por la covid-19, en el ecosistema educativo se ha traslucido una variedad de carencias y lagunas, una realidad severa que amenaza a miles de estudiantes de nuestro país y el mundo, por lo que el Colegio de Profesores del Perú, ha expresado su mayor preocupación y los diversos desafíos que han de hacer frente a este atípico escenario. Sin duda, el 2019-2020 ha sido un periodo enormemente irregular, por lo que ha impuesto a diferentes sectores organizacionales despabilarse con urgencia para buscar y crear nuevas y pertinentes estrategias y herramientas que garanticen éxito en las actividades pedagógicas. En el Perú, el Minedu, es el ente responsable de llevar a cumplimiento las disposiciones y normativas propias de educación.

Esta investigación destaca la calidad del servicio particularmente en el entorno educativo como un conjunto de procesos de aprendizaje-enseñanza y en torno a él un conjunto de procesos complementarios organizados que apoyan a que los servicios educativos que se han de brindar se caractericen por ser de alta calidad, eficientes y eficaces. (Ropa, 2014).

Además, para Bernal y Suarez (2015) Afirma que la calidad de la educación está íntimamente ligada a la satisfacción de un servicio. Por ello, cabe destacar que en el sector de la educación la calidad con la que se dan los servicios se puede dirigir sobre el cimiento de una doctrina de calidad total, cuyos principios básicos son: Una

organización con orientación hacia el cliente, liderazgo, orientación por procesos, implicación humana, mejora continua, rumbo objetivo en la toma de decisiones, relaciones de beneficio mutuo con proveedores, enfoque de sistemas de gestión.

La casa de estudios “Ana Mogas”, cuenta con 67 años de vida institucional, está ubicado en el centro poblado de Quillazú, distrito y provincia de Oxapampa, de la Región Pasco. Es un centro educativo católico, proporciona a los estudiantes una educación integral e intercultural que ayuda a apoyar y mejorar sus habilidades. El punto de partida del problema en cuanto a calidad del servicio que aqueja a esta institución en la actualidad, no solo en la parte educativa que comprende la Ley N° 28044 Ley General de Educación en la que se cita el artículo 03, que tipifica que toda persona tiene derecho a una educación de calidad. En la localidad de Oxapampa, se evidencia que los padres de familia de la I.E Ana Mogas, manifiestan insatisfacción en cuanto al servicio educativo, es por ello que observando el libro de reclamaciones es notorio la frecuencia con la que los padres de familia manifiestan sus quejas e inconformidades, contabilizando el número de quejas en el año 2021 éstas han incrementado en un 48,43% en referencia al año anterior, igualmente, en el 2020 también se produjo un incremento de 41,91% en relación al año 2019. así mismo, cabe hacer mención que las quejan que más frecuentemente se han presentado guardan relación con el desempeño del personal, para ser más específicos con los docentes, ya que son percibidos no encontrándose preparados como para dictar clases haciendo uso de la tecnología, del mismo modo las quejas en relación con las herramientas y la didáctica aplicadas en la nueva modalidad de clases, con la conectividad y las plataformas con las que ahora se llevan a cabo.

Se presume que esta situación ha influido en la deserción escolar, en vista de que en el año 2019 se contaba con una población de 399 estudiantes, en 2020 una población de 365 estudiantes y en 2021 una población de 312 estudiantes. Es por ello que, esto conduce a sospechar que hay un problema de calidad del servicio, que interrumpe y no ayuda a crear nuevos métodos que faciliten un desarrollo asegurado de la institución educativa; es decir, que la inapropiada y pobre calidad del servicio educativo es una variable que posee relación con los grados de insatisfacción de los padres de familia como clientes.

Por tanto, esta institución como tantas en el mundo, abraza el enorme desafío de someterse continuamente a una evaluación y diagnóstico, con el deseo de examinar y calibrar la calidad en el servicio en cuanto a la educación, por ello es consciente que es esencial escuchar la opinión de sus clientes. Motivo por el cual se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021? y específicamente los siguientes problemas: ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021? ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?

La justificación por conveniencia de la investigación, dado que, ha utilizado como herramienta para implementar tácticas de innovación, en aras de impartir servicios de calidad, despertar la satisfacción del usuario, de relevancia social, apoyará un soporte de tipo práctico y efectivo de una gestión, logrando que la institución potencie las buenas prácticas y gaste un impacto favorable en el distrito de Oxapampa y en todo el país, mediante los servicios que sean de calidad, para que ayude a los usuarios a crear una positiva percepción de la institución, desde la perspectiva teórica pretende ampliar y profundizar los conocimientos relacionados las variables de estudio, asimismo, será de apoyo para la Universidad César Vallejo, pues con esta investigación desea colaborar con el ámbito investigativo. Por otra parte, las Implicancias prácticas, posibilitaron a la institución un minucioso diagnóstico, así como también, un abanico de opciones de solución y recomendaciones para que pueda desarrollar e innovar sus procesos y la atención a sus clientes, dado que, trabajará con personal plenamente calificado y capacitado en todos sus campos. Utilidad de corte metodológico, se comprueba en la implementación de las herramientas utilizadas y la metodología científica de los autores más reconocidos, así como las metodologías, procesos y técnicas empleadas en la investigación tienen un elevado grado de validez, lo que proporciona garantía y sirve de referencia en otros estudios.

De ahí que, se proyecta alcanzar el objetivo general de este proyecto investigativo: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Así como también, en específico los objetivos siguientes: Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Establecer la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

En consecuencia, se enuncia en general la hipótesis siguiente: **Hi:** Hay una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. **Ho:** No hay relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Y las Hipótesis específicas: H1: Hay relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. H2: Hay relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021., H3: Hay relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se apoya en antecedentes del contexto internacional, nacional y local.

Cervantes (2017), en su artículo que abarca la Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla, concluyó que al recepcionar un producto o servicio los clientes lograron tener una experiencia, que se transforma en un componente de calidad, así como también en una pieza que impulse la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Por otro lado, se corrobora como el servicio que se le da a cada estudiante en un programa u otro, crea una experiencia personal en cada uno de ellos, es por ello que se sugiere que la empresa debe ser consecuente a las necesidades de los estudiantes.

Radic (2017), en su tesis para alcanzar el grado de doctor, realizada en Madrid; concluyó que después de haber realizado las evaluaciones pertinentes, la estructura de cómo llevar a cabo la mejora y evaluación ha de tener como centro de prioridad el hacer entrega de una herramienta que permita estimular los procesos que han de seguir todos los colegios de la red para avalar la calidad de los servicios en la educación dada. Para esto se recomienda una estrategia que sitúe a la institución educativa como protagonista principal de la evaluación y la centre en un camino de desarrollo y mejora que debe fluir respondiendo a la evaluación hecha. Así mismo, la investigación brinda grandes aportes, ya que insistentemente sugiere a las instituciones educativas que, para alcanzar una experiencia exitosa de gestión de calidad, es primordial implementar un modelo apropiado que comprometa a todo el equipo, es decir, implementar una red de trabajo colaborativo.

Vera (2020), en su tesis para adquirir el título de Magister, efectuó su investigación bajo el objeto de precisar el vínculo que hay entre las variables: calidad del servicio educativo y la satisfacción de la clientela; además, se caracterizó por ser un estudio aplicado, no experimental, cuantitativo y correlacional. Al realizar la encuesta, se ha podido constatar la presencia de una reveladora correlación entre las variables.

Como producto del coeficiente se obtuvo Rho Spearman $r = 0,93^{**}$ y un Sig. = 0,002.

Pérez, Macia, y Gonzales (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. (artículo científico). Se distinguió por ser de tipo descriptivo y no experimental de diseño. Finalizó concluyendo que la infrafinanciación y la heterogeneidad fueron las razones que dieron origen a la descentralización de las competencias, así como también causales de la problemática en la atención primaria, no obstante, se aconseja reflexionar acerca de las posibles técnicas a emplear. Una muestra de ello es que en Finlandia se realizó un estudio en los años 1998-2011, en el que se visualizó que, pese a la realización de reformas gubernamentales, los usuarios estaban menos satisfechos con la atención primaria, por encima de todo en lo referente a la accesibilidad a los servicios ofrecidos y la constancia de los mismos.

Los antecedentes nacionales, tenemos que Saavedra (2016), nos comparte que estimar la calidad de un servicio es un factor fundamental que puede llevar a una empresa a la excelencia o al fracaso. Los resultados de este trabajo, contribuyeron a determinar que sí hay una correlación adecuada entre las variables con las que se trabajó: calidad de servicio y satisfacción del cliente, igualmente, concluyó que la primera variable tiene un aspecto regular, y posee una débil pero importante relación con la segunda variable.

Cahuana (2016), en el estudio que realizó, se encaminó con el objetivo de decretar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes. El estudio finalizó mostrando que, al evaluar la resolución en atención a la variable primera, se reveló que la Universidad lugar en dónde se efectuó el estudio no se desempeñó bien en cuanto a los servicios que ofrece, es decir, no ofrece una atención moderada a los requerimientos de los alumnos; pero, se estima que puede prosperar en el desempeño de su servicio para sobrepasar a las demandas y así dar respuesta a lo que el cliente; así como también subraya que entretanto la empresa ofrezca un mejor servicio, ha de tener un aumento en la

recaudación los ingresos, por lo que en definitiva, ha de mejorar sus resultados económicos.

Velarde (2018), en su tesis de grado, al cosechar los resultados finales de los estudiantes universitarios de Perú en exámenes internacionales, pudo contemplar que ellos quedaban entre los últimos lugares, lo que indicó que el servicio de calidad educativa tenía que ser reforzada, conduciendo a la realización de este tema de investigación, cuyo objeto consistió en especificar el nexo actual entre la calidad del servicio y el rendimiento académico en la Facultad de Ingeniería Estadística e Informática. Asimismo, concluyó que los resultados del aprendizaje dependen de la calidad de la educación en el servicio, lo que indica a la vez que hay una relación significativa entre variables trabajadas.

Zuvia (2018), expuso su investigación del cual el objeto consistió en reconocer la influencia que posee la calidad de servicio dentro de la satisfacción de la clientela. Su investigación se distinguió por ser de tipo aplicada y no experimental de diseño. Al finalizar la investigación, consiguió la conclusión de que ambas variables poseen influencia significativa, obteniendo como correlación $RHO= 0,445$, contando con una significación doble de 0,000 por esta razón se aprecia una correlación positiva, aunque frágil.

García y Gutiérrez (2018), trabajaron su investigación, la que, se encaminó con el objeto de puntualizar la conexión que une las variables: calidad del servicio educativo y la satisfacción que manifiestan los usuarios. Se desarrolló bajo el diseño correlacional simple. Concluyeron comprobando que hay relación en dichas variables, ya que obtuvieron un $r= 0.095$.

León (2020), en la tesis presentada, se orientó a lograr el objetivo de precisar el influjo de la calidad educativa en la satisfacción académica, siendo éstas las variables de estudio. Esta investigación tuvo las características siguientes: sostuvo un enfoque cuantitativo, tuvo un alcance descriptivo y el diseño empleado fue no experimental. Cuando terminó la investigación encontró relación entre las variables.

A continuación, se estudia hondamente los diversos puntos de vista en cuanto a las teorías que hablan y sustentan la calidad de servicio, que se deben fortalecer y apoyar con los patrones y certificaciones internacionales. En primer lugar, es vital hacer mención al concepto de calidad de servicio educativo, por lo que, según la norma ISO 9001 (Organización Internacional de Normalización, 2019), subraya la significación de predominar que, en lo referido a calidad de servicio educativo se menciona que, con la aparición de nuevos paradigmas en este sector al concluir el siglo XX, la concepción sobre la educación ha progresado. Es así como la valoración de “calidad”, en concordancia a la instauración de una educación reformadora y de calidad ha permitido que muchas instituciones educativas se afiancen en este patrón como una nueva forma de conseguir prosperar su perfil de cara a nuevos usuarios, para los que la educación es un factor crucial. Además, en cuanto se refiere al sector educación la concepción de “calidad” debe estar siempre vinculado con el juicio de educación de calidad. No se debe dejar pasar como algo subjetivo, sino más bien, se debe hacer realce a lo que señala la ISO 9001, en la que indica ciertos requerimientos que deben conseguir y cumplir las diferentes instituciones educativas para lograr adquirir el reconocimiento de la Calidad en su gestión.

Aparte de ello, resulta de gran importancia indicar que la teoría de la calidad educativa plantea, que es necesario concebir condiciones apropiadas y favorables que permitan alcanzar que los estudiantes logren encontrarse satisfechos, ya que, en consecuencia, esto va a generar que ellos se puedan desenvolver en un entorno apto, en donde desarrollen todas sus inquietudes y necesidades, y alcancen todas sus expectativas dentro de la institución educativa (Ropa, 2014).

Según la UNESCO (2015), refiere que la calidad en el campo educativo es un derecho que todos poseen y se encuentra como meta de la agenda global en educación. Es importante subrayar que la calidad es un tema relevante para las naciones unidas y la sociedad, por lo que los gobiernos deben trabajar juntos bajo altos niveles de responsabilidad y mejorar sus procesos bajo la mejora continua. En lo que corresponde a la teoría de la calidad de servicios, existen muchos modelos, pero entre los cuales el más propagado y difundido es el modélico

SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). El presente defiende que la calidad del servicio se estima y evalúa las diversas expectativas frente a las apreciaciones que manifiesta el cliente. Así como también, recomienda beneficiar la calidad de servicio a través de un grupo de dimensiones, entre ellas están: los elementos tangibles, la dimensión de confiabilidad, y empatía. Además, este modelo apoya a que pueda ser acondicionado en diferentes áreas.

El patrón SERVQUAL, estima la calidad en cuanto al servicio por medio de la disimilitud entre las apreciaciones que expresan los clientes y lo que también esperan los clientes. Si bien es cierto, dado que el valor de las percepciones llega a ser igual o superior al de las expectativas se reconoce como un servicio de calidad buena, caso contrario, si el valor de las percepciones llega a ser menor al de las expectativas se puede afirmar que el servicio es deficiente en cuanto a su calidad (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)

Ahora bien, el modelo SERVQUAL presenta diferentes ventajas al usarlo, entre las que podemos mencionar las siguientes: posibilita llevar a cabo el seguimiento de la preferencia en la satisfacción del servicio dado al poderse efectuar la encuesta, la que cuenta con carácter periódico, es decir en varios momentos en el tiempo, asimismo, permite implantar líneas y planes de mejora al constatar en dónde se está fallando, y cuáles son nuestros puntos débiles, y finalmente, permite establecer una metodología de trabajo habitual que asista para hallar el punto de satisfacción en diversos servicios (Asociación Española para la calidad, 2003).

A continuación, también es fundamental hacer hincapié en las diferentes concepciones que hablan de la calidad de servicio en el entorno educacional, es por ello que se ha de rescatar que el concepto de la calidad en un entorno educativo denota también la satisfacción de los directivos, administrativos, así como de los clientes. Así como también, es vital tener claro que la calidad no quiere decir disponer de nuevos exámenes, o decidir aumentar o disminuir el tiempo de duración de las clases, o diversificar los cursos, en realidad la calidad se dirige más allá, es decir, se trata de una metamorfosis de cultura organizacional para lograr que las actividades educativas sean cada vez más eficientes y eficaces, calidad es un

concepto más amplio, nos encamina a ejecutar modelos recientes para organizar y planificar y novedosas técnicas para el cumplimiento de las metas organizacionales.

De la misma manera, instaurar la calidad significa adherir una nueva estructura de gestión que posibilite sintetizar procesos, suprimir errores y reducir sobrecostos, consumir con la no-calidad en criterio más extendido, y eficiente en el aprendizaje de los individuos que vayan a conformar en el futuro la sociedad. Y para que esto llegue a ser una realidad es fundamental incrementar en los jóvenes las capacidades técnicas, aptitudes y destrezas propias para constituirse en el ámbito laboral en la sociedad (Senlle y Gutiérrez, 2005). Cabe subrayar el enfoque inclusivo en los procesos de planificación, dado que es fundamental que toda institución educativa dé respuesta a lo que cada estudiante necesita, ya que cada uno es diferente a otro (Murniati, 2018).

En esa misma línea, se ha de hacer énfasis en que la calidad no solo es emplear las normativas que internacionalmente fueron acreditadas por 157 países, por el contrario, es una transformación honda del cómo se piensa, en la forma de programar, en las diversas maneras de evaluar, de «sentir» la educación (Senlle y Gutiérrez, 2005). Así mismo, es importante enfatizar que la calidad relacionada con la gestión en la educación se ha trasladado desde el entorno empresarial y está relacionada con la realización del control sobre el proceso productivo. Cuando el proceso de calidad se emplea en el medio educativo es fundamental tener presente la postura desde la que se hace, ello compromete el fin, sentido y funciones de la educación. Esto significa que las funciones, los procedimientos de enseñanza y aprendizaje, las actividades y evaluaciones de docentes se muestran en todo el sistema educativo (Sverdlick, 2012).

En las definiciones anteriormente ya mencionadas se demuestra que la calidad está en consonancia de la apreciación del cliente. Hoy en día, conseguir que el cliente alcance un máximo grado de satisfacción es un requerimiento primordial para lograr situarse en la preferencia de la clientela. Por tanto, el fin de lograr que el cliente se encuentre satisfecho ha sobrepasado los límites del marketing para ser una de las

metas clave de todas las secciones funcionales de las empresas exitosas (Fernández y Campiña, 2015). También, según Yi (1990) señaló que la percepción, el grado de valor y las respuestas psicológicas que manifiesta el individuo generan la satisfacción del usuario con relación al producto o servicio que consume. Del mismo modo Hunt, (1991) la define como impresiones en cuanto al trato que recibe del proveedor del servicio y positivamente incide en los consejos dados a otros. A esto agrega Martins (2019) que expone que la calidad de la información es la que hace que la gestión sea de calidad, dado que se orienta a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, desde la óptica centrada en el cliente nos refiere a la forma que emplea la institución para emprender relaciones con su clientela, en vista de que se encuentra centrada a dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Agregando a esto, de otra forma se traduce en comprender lo que requiere y espera el cliente para luego colmarlas íntegramente (Sharabi, 2015). Del mismo modo, Bartikowski y Llosa (2004) la definen como el desarrollo de evaluación en cuanto a los rasgos que distinguen a un servicio.

Al mismo tiempo, un servicio considerado de calidad, conforme a la política y a los parámetros de calidad, ha ganado dicha consideración, debido a que ha descubierto en la satisfacción que experimentan sus clientes como su mejor aliado y a su máximo principio base; dado que produce y sirve con atributos de calidad, puesto que, es visible en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y en sus componentes tangibles (la suma de todo ello es lo que da la calidad en el servicio); porque toma como guía un estándar determinado (Aliena, 2007).

En resumen, ISO 9000: 2005 puntualiza que la satisfacción de toda clientela se da "cuando el cliente percibe de qué tan bien se han cumplido sus requisitos". Por su parte, la norma ISO 9001: 2008 también puntualiza que la satisfacción de la clientela es la consecuencia de cotejar opiniones precedentes que se tiene puesta en los productos, así como también en los servicios y en las operaciones de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Este trabajo investigativo de *tipo* básico, se llevó a cabo con el objeto de encontrar nuevos conocimientos o áreas de conocimiento. La investigación básica, tiene como objetivo lograr el desarrollo de teorías y modelos, por intermedio de la exploración de amplias generalizaciones o fundamentos y mediante la formación de la estructura ideal de componentes y elementos (Gento y Huber, 2012).

Al mismo tiempo, es básica porque se apoya en teoría que le preceden para dar solución a un problema registrado (Tamayo, 2003).

Asimismo, la investigación realizada es de tipo básico porque generó conocimientos teóricos a través de procesos de evaluación o diagnóstico sin manipular las variables. (CONCYTEC, 2018)

Por otra parte, el *diseño* del presente estudio investigativo es no experimental, transversal, con carácter descriptivo correlacional, visto que se va a medir dos variables para evaluar si estas tienen alguna relación.

El diseño no experimental, en conformidad con Hernández, Fernández y Baptista (2016) responde a un diseño de investigación en la que las variables, sujetos o condiciones de la observación no pueden manipularse, salvo que sea una investigación de laboratorio. Según Torres y Luna (2017) que citan a Reynaldos, Achondo, y Azolas (2014) indican que, los estudios transversales son los que seleccionan un periodo determinado en el tiempo, ya que la investigación se observó y se analizó en un solo punto del tiempo. Del mismo modo, el estudio pertenece a una investigación descriptiva simple. Sánchez y Reyes (1996) dicen: “Este tipo de estudio consiste principalmente en describir a detalle una situación o fenómeno, estudiándola en un contexto espacial particular. Estas investigaciones toman tiempo para recopilar información sobre el estado actual del fenómeno. [...]”. Así como también es de carácter correlacional, tal y como lo afirman Sampieri,

Collado, Lucio (2014) expresan que este tipo busca establecer una asociación o relación sobre ambas variables. Asimismo, se ha optado por este diseño porque procura definir el vínculo o conexión entre las variables, partiendo de la hipótesis de que estas variables guardan una relación entre sí.

3.2 Variables y operacionalización

A nivel conceptual, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) precisan que la calidad en el servicio es un diagnóstico dirigido que plasma todo lo que el cliente percibe. Asimismo, ésta resulta en la interrelación de un consumidor y los factores organizativos del servicio.

A la par, la definición operacional la Calidad de servicio, es la forma como los clientes perciben el servicio que están recibiendo y se encuentra constituido por dimensiones, entre ellas: Elementos tangibles, Confiabilidad y Empatía.

Indicadores

Son los que nos ayudaron a realizar la medición de las características que poseen las variables, las mismas que han sido sacadas de las dimensiones.

Elementos tangibles: Instalaciones, Materiales, Equipos y Presentación de personal

Confiabilidad: Profesionalismo, Identidad, Interés

Empatía: Atención, Comunicación, Compresión e Interés

Escala de medición

La escala de medición empleada en esta variable en el estudio investigativo fue la escala ordinal, puesto que se tomó en cuenta 5 alternativas en función a la escala ordinal, las que son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Por otra parte, a nivel conceptual Huiza (2006) toma en consideración a la satisfacción como una agrupación de juicios de valor y de respuestas actitudinales que la clientela erige en consecuencia de la experiencia obtenida con determinado servicio o producto.

Así como también, a nivel operacional la satisfacción del cliente es el grado de desempeño que brinda el personal de la Institución, es la percepción, el agrado con que los clientes, en este caso los padres de familia tienen en cuenta el desempeño de los colaboradores de la institución a la que han confiado la educación de sus hijos.

Indicadores

Son los que han sido empleados para la medición de las características que posee la variable 2, las que han sido obtenidas de ella misma.

Rendimiento percibido: Desempeño y Resultados obtenidos

Expectativas: Servicio Ofrecido y Experiencias

Niveles de satisfacción: Insatisfecho, Satisfecho y Complacencia

Escala de medición

Se empleó la escala ordinal, y en función de ella se tomó en cuenta 5 alternativas:

Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La Población en el estudio investigativo, en conformidad a la realidad del contexto, la población estuvo formada por 110 padres de familia y/o tutores o representantes legales de los estudiantes que están matriculados en los niveles de primaria y secundaria de la Institución Educativa. Según, Hernández (2014), la población se debe definir, en vista de que se procura universalizar el estudio. Así pues, la población es la agrupación de los elementos que sintonizan con la serie de detalles para el estudio.

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión: Padres de familia reconocidos como tales por la Institución Educativa “Ana Mogas”, 2021 y representantes y tutores que, no siendo padres de familia, son reconocidos por la Institución Educativa “Ana Mogas” como representantes o tutores legales, 2021. Así como también, se ha tomado en cuenta los criterios de exclusión siguientes:

Padres de familia que no se encuentran ni son considerados como representantes o tutores legales inscritos en la Institución Educativa “Ana Mogas”, 2021.

Según López (2014) una muestra es un subgrupo poblacional, recolectado por medio de fórmulas estadísticas u otros puntos de la selección. De igual manera, para Mías (2018), la muestra es un subconjunto enteramente representativo poblacional.

Después de llevar a cabo el cálculo, la muestra del presente estudio estará compuesta por 110 padres de familias de la entidad.

Según Quezada (2016), argumenta que los procedimientos de **muestreo** se definen como probabilísticos o no probabilísticos, en cuyo caso se llama probabilidad aleatoria simple, dado que cualquier elemento en iguales condiciones y probabilidad puede ser parte de la muestra.

El muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, y teniendo presente los criterios de inclusión y exclusión, se confirma que la muestra de estudio fue adecuada.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada; porque se trata de una herramienta de la investigación, que implica recopilar información de los encuestados en virtud del uso de formularios prefabricados para obtener información específica (Valderrama, 2013).

Los instrumentos que se utilizaran en el presente estudio es el cuestionario, porque permite la recopilación de datos proporcionados por individuos de una población, o una muestra más común, para determinar sus opiniones, juicios, puntos de vista y actitudes (Niño, 2011).

Se utilizó un cuestionario elaborado a través de formularios Google, éste a su vez ha sido distribuido de la siguiente manera: Cuestionario 1: Calidad de servicio, el

cual estuvo compuesto por 13 preguntas; Cuestionario 2: Satisfacción de los clientes, el cual estuvo compuesto por 13 preguntas y la siguiente escala de medición: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre

Según Bernal (2010), la validez se relaciona con lo que mide el cuestionario y su desempeño. El tipo de validez de contenido por Criterio de Expertos fue el que se dispuso, fue utilizado por los tres expertos responsables a los que se les hizo entrega del modelo de matriz de validación, según lo definido por la Universidad Cesar Vallejo 2021. Se utilizó la validez Rho de Spearman, conocida también como validez de criterio. Los datos obtenidos en la prueba piloto son los que ayudan para el cálculo. La validez de constructo radica en el formato de validación interna referente a las distintas preguntas del instrumento: cuestionario. Se utilizó el tipo de validez dominio total (Paniagua, 2019).

También, la Confiabilidad es un principio que garantiza que un instrumento es consecuente y sólido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Conforme a Grande y Abascal (2014) El coeficiente alfa de Cronbach se precisa como una prueba ampliamente practicada para evaluar la confiabilidad que posee una escala. Ayuda a medir inmediatamente y sin repetición la relación entre la escala vigente y la otra forma alternativa. Para definir la confiabilidad presente en los instrumentos se procedió a aplicar una muestra piloto a 15 padres de familia o representantes o tutores legales con iguales indicaciones de la muestra y con los datos extraídos se realizó el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. Después, se llevó a cabo el procesamiento de dichos datos, utilizando el SPSS versión 25.0.

Para Calidad de servicio educativo, el Alfa de Cronbach=0,95 apunta una alta y excelente confiabilidad del instrumento, del mismo modo para Satisfacción del cliente, el Alfa de Cronbach=0,89 lo que indica una buena confiabilidad del instrumento.

3.5 Procedimiento

Recolección de datos: fue imprescindible remitir una solicitud de consentimiento autorizado a la directora de la Institución Educativa “Ana Mogas”, esto con el propósito de obtener la autorización de ingreso a las instalaciones para la aplicación del instrumento de investigación a los padres de familia o tutores legales de los alumnos, así mismo se tuvo acceso a información necesaria para el estudio.

El procesamiento de datos obtenidos de las encuestas será procesados y tabulados, la técnica que se utilizara para el análisis estadístico y procesamiento de los datos fueron a través del SPSS v.26.

3.6 Método de análisis de datos

Se usó SPSS v.26 para alcanzar el objetivo general planteado en principio. De este modo, nuestra investigación es válida y confiable.

3.7 Aspectos éticos

En el medio nacional, la investigación cuantitativa abarcó el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020), en el que se hace mención principios éticos como el de autonomía; el cual refiere que el estudio se ha caracterizado por mantener una actitud autónoma, es decir no ha permitido ser manipulado por terceros, así como también, manejó la información de acuerdo a su criterio y principios éticos. Asimismo, la presente investigación fue elaborada rigiéndose por el principio de beneficencia y de no maleficencia, dado que sustenta que los estudios están conducidos a un bien común de la población y que se debe desarrollar la bajo ningún influjo negativo, así mismo bajo el principio de justicia, ya que, la legalidad y la honestidad han sido principios base que han sostenido y guiado a los conocimientos, hallazgos y conclusiones del estudio, factores que se integran al valor de la justicia del análisis científico (Universidad César Vallejo, 2020).

De igual modo, en el marco internacional los criterios de aspectos éticos obedecieron y respetaron el derecho de autor según reglas APA 7ma edición. (APA, 2020), ya que tienen dentro los puntos técnicos de asentimiento universal en los estilos de redacción (Gómez y Bastar, 2017).

IV. RESULTADOS

El presente estudio, se ha proyectado como objetivo principal el de establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

En consecuencia, se enuncia la hipótesis general siguiente:

Hi: Hay una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Ho: No hay relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

En relación con eso, la siguiente tabla describe el cumplimiento del objetivo general en mención:

Tabla 1

Correlación de las variables calidad del servicio y la satisfacción de los clientes

			VAR_CALI DADDESE RVICIO	VAR_SATI SFACCIÓ N
Rho	de VAR_CALIDADDE	Coeficiente	de 1,000	,409**
Spearman	SERVICIO	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	VAR_SATISFACCI ÓN	Coeficiente	de ,409**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

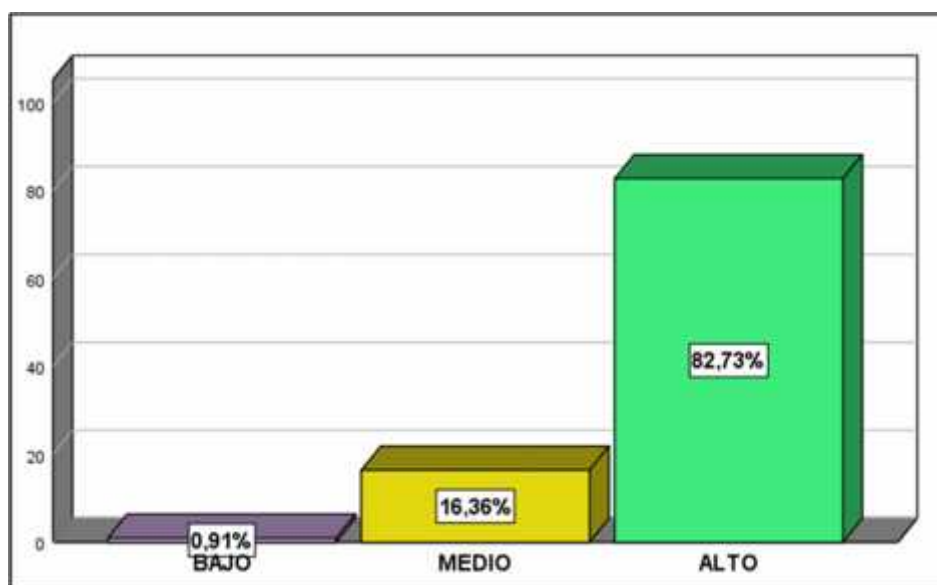
Nota: SPSS v.26

Interpretación:

En la tabla 1, se visibilizó que el sig. = 0,000 < 0,05 por lo que entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. En este sentido, se corrobora que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,409$) es moderada.

Figura 1

Calidad de servicio en la I.E Ana Mogas



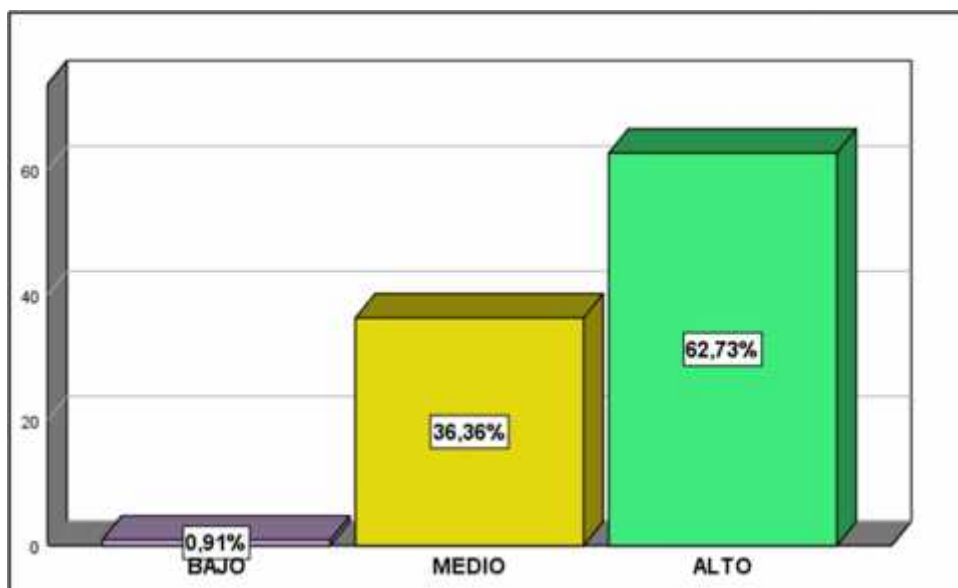
Nota. Diagrama de barra de la variable calidad de servicio

Interpretación:

En la figura 1, se puede visualizar que el 82,73% de los encuestados consideraron que la calidad de los servicios en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 16,36% establecieron que está en un nivel medio. Además, el 0,91% señalaron que la calidad de servicio está en un nivel bajo.

Figura 2

Satisfacción del cliente en la I.E Ana Mogas



Nota. Diagrama de barra de la variable satisfacción de los clientes

Interpretación:

En la figura 2, se puede visualizar que el 62,73% de los encuestados consideraron que la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 36,38% establecieron que está en un nivel medio. Además, el 0,91% señalaron que satisfacción se encuentra en un nivel bajo.

Así como también, se planteó el primer objetivo específico siguiente: Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Por lo que se establece la siguiente hipótesis específicas:

H1: Hay relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Ho: No hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

En ese marco, la siguiente tabla detalla el cumplimiento del objetivo específico 1 en mención:

Tabla 2

Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes

			VAR_SATI	
			DIM_ELEM	SFACCIÓN
			ENTOSTA	NDELCLIE
			NGIBLES	NTE
Rho	de DIM_ELEMENTOS	Coeficiente	de 1,000	,265**
Spearman	TANGIBLES	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	110	110
	VAR_SATISFACCI	Coeficiente	de ,265**	1,000
	ÓNDELCLIENTE	correlación		
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	110	110

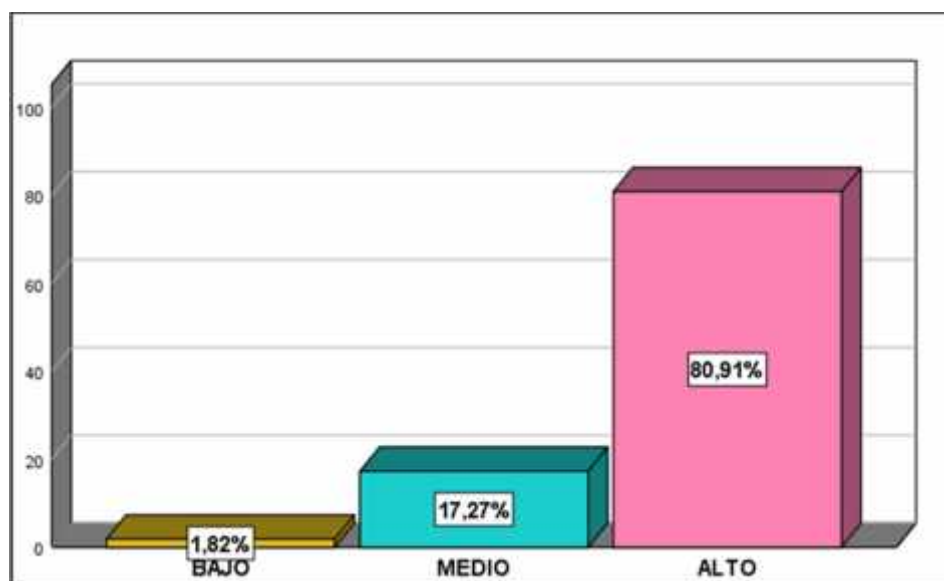
Nota: SPSS v.26

Interpretación:

En la tabla 2, se observa que el sig. = 0,005 < 0,05 siendo así rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, hay relación significativa entre los elementos tangibles y la variable 2, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. De igual modo, el grado de correlación (r = 0, 265) es baja.

Figura 3

Elementos Tangibles en la I.E Ana Mogas



Nota. Diagrama de barra de la dimensión elementos tangibles

Interpretación:

En la figura 2, se puede visualizar que el 80,91% de los encuestados consideraron que los elementos tangibles de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 17,27% establecieron que está en un nivel medio. Además, el 1,82% señalaron que los elementos tangibles están en un nivel bajo.

Seguidamente se planteó el objetivo específico 2: Establecer la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Teniendo como hipótesis específica:

H2: Hay relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Ho: No hay relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

En tal sentido, la siguiente tabla detalla el cumplimiento del objetivo específico 2 en mención:

Tabla 3

Correlación de la confiabilidad y la satisfacción del cliente

			DIM_CONFIABILIDAD	VAR_SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho Spearman	de DIM_CONFIABILIDAD AD	Coeficiente de correlación	de 1,000	,263**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	110	110
	VAR_SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coeficiente de correlación	de ,263**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	110	110

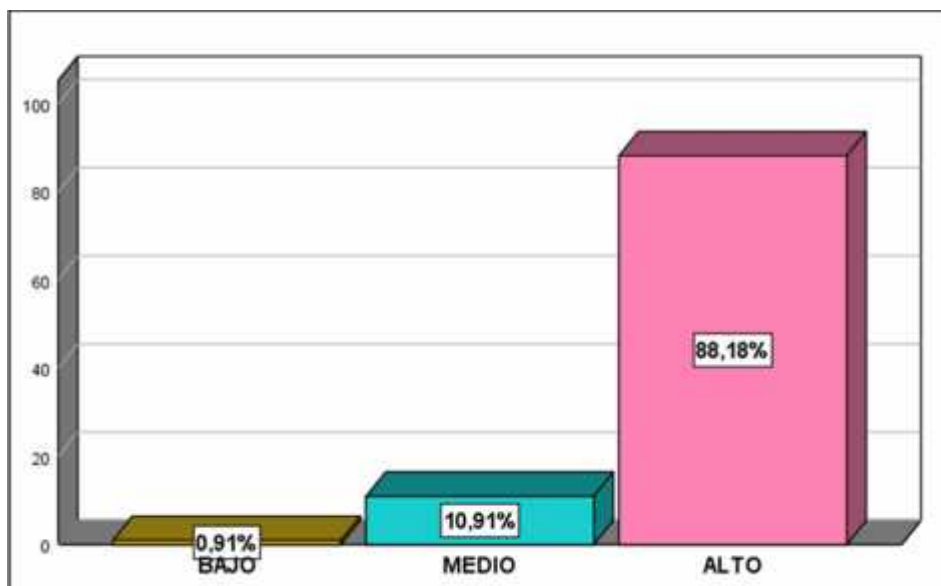
Nota: SPSS v.26

Interpretación:

En la tabla 3, se observa que el sig. = 0,006 < 0,05 siendo así rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Dicho con otras palabras, nos muestra que existe relación significativa entre la dimensión de confiabilidad con la variable 2, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Del mismo modo, el grado de correlación ($r = 0,263$) es baja.

Figura 4

Confiabilidad en la I.E Ana Mogas



Nota. Diagrama de barra de la dimensión confiabilidad

Interpretación:

En la figura 4, se puede visualizar que el 88,18% de los encuestados consideraron que la confiabilidad de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 10,92% establecieron que está en un nivel medio. Además, el 0,91% señalaron que la confiabilidad está en un nivel bajo.

Por último, se planteó el objetivo específico 3: Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Para lo que se plantea la hipótesis:

H3: Hay relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Ho: No hay relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

A este respecto, las siguientes tablas describen el cumplimiento del objetivo 3 en mención:

Tabla 4

Correlación de la empatía y la satisfacción de los clientes

			DIM_EMP ATIA	VAR_SATI SFACCIÓ NDELCLIE NTE
Rho	de DIM_EMPATÍA	Coeficiente	de 1,000	,332**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	VAR_SATISFACCI ÓNDELCLIENTE	Coeficiente	de ,332**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

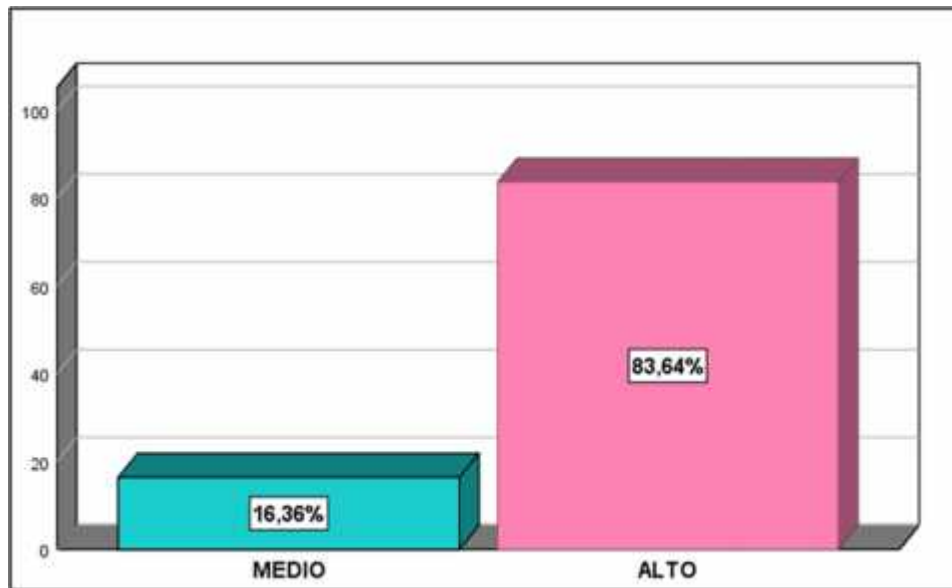
Nota: SPSS v.26

Interpretación:

En la tabla 4, se observa que el sig. = 0,000 < 0,05 siendo así rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, nos demuestra que hay relación significativa entre la empatía y la variable 2, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,332$) es baja.

Figura 5

Empatía en la I.E Ana Mogas



Nota. Diagrama de barra de la dimensión empatía

Interpretación:

En la figura 5, se puede visualizar que el 83,64% de los encuestados consideraron que la empatía de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se encuentra en un nivel alto; asimismo, el 16,36% establecieron que está en un nivel medio.

V. DISCUSIÓN

Vamos a ver ahora que la presente investigación ha logrado cotejar y contrastar los planteamientos propuestos inicialmente, vinculados a las variables de estudio: Calidad de servicio y Satisfacción del cliente, las que se fundamentan en el modelo de calidad Servqual, así como también a los resultados de estudios precedentes y examinando las coincidencias y diferencias. Del mismo modo, los resultados que se han conseguido corroboran el objetivo propuesto percatándose que la investigación demuestra validez e infunde confianza, dado que los resultados han sido ratificados con la realidad.

El reciente estudio investigativo se proyecta con el objeto general de establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. El objetivo específico 1 fue decretar la relación que hay entre los elementos tangibles y la variable 2. El objetivo específico 2 es fijar la relación entre la confiabilidad y la variable 2. El objetivo específico 3 fue precisar la relación entre empatía y la variable 2. En lo develado en el estudio Investigativo, la prueba de hipótesis ha presentado una correlación RHO de Spearman = 0,409 lo que nos da la certeza de que se trata de una conformidad positiva, aunque débil entre las variables con las que se está llevando el estudio, en consecuencia, no se tiene presente la presunción suprimida y se consiente la suposición del indagador, de ahí que podemos atestiguar que hay un influjo positivo en las variables de estudio en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Los frutos cosechados al terminar el estudio investigativo, es análogo con la investigación realizada por Zuvia, (2018) “Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción del cliente en la institución educativa Miguel Ángel, independencia, 2018”. El objetivo principal de esta averiguación fue fijar la intervención de la variable 1 en la variable 2 en la institución educativa Miguel Ángel. Independencia, 2018. Dado que entrambos objetivos realizados y efectuados exteriorizan que la dimensión “confiabilidad” de la variable 1 posee un impacto positivo en la variable 2, esto faculta a tener un alza en la cantidad de clientela e ingresos. Por otro lado,

ayudan como sustento de otras averiguaciones, dado que en la actualidad el contenido del estudio proporciona sirve de referencia para que las organizaciones se orienten a conseguir resultados óptimos e inmejorables en función a la entrega de un excelente servicio de calidad. Así mismo, guarda semejanza con la averiguación hecha por Vera (2020), en cuyos frutos de su trabajo obtiene un Rho de Spearman, igual a 0.493** y una Sig.=0.002<0.01 cifras con las que expresa el vínculo encontrado en las variantes, las que son iguales a las nuestras, a su vez recalca que este vínculo es significativo, moderado y directo. También, armoniza con la indagación producida por Zuvia (2018), la que después de un minucioso estudio y análisis concluye que, se halló una positiva pero frágil intervención entrambos variables de estudio.

En lo mencionado anterior se consiente la sospecha del estudio investigativo en el que respalda que la calidad de servicio repercute en la satisfacción de la clientela en la institución Ana Mogas, Oxapampa, 2021, por consiguiente, los resultados afirman que se encuentra una positiva, aunque frágil intervención entre las dos variantes.

Por otro lado, en la Figura 1, se puede observar que destacó un nivel alto con el 82,73% de los encuestados consideraron que la calidad que presenta el servicio en la Institución, se encuentra en un nivel alto. En tal sentido, estos resultados difieren a los encontrados por García y Gutiérrez (2020) en Pucallpa, conforme a la tesis trabajada que también aborda las mismas variables, después de ejecutar la averiguación se visualiza que sólo el 35% de los encuestados considera que la calidad de servicio posee un nivel alto.

De igual forma, en cuanto a la variable de satisfacción, los clientes en un 62,73% manifestaron que esta variable en la Institución “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se sitúa en un nivel alto, asimismo, el 36,38% establecieron que está en un nivel medio. Además, el 0,91% evidencian que la satisfacción se encuentra en un nivel bajo. En este aspecto, se halla similitud al estudio investigativo de García y Gutiérrez (2020), dado que, exponen que 70.63% exhiben estar satisfechos.

Los resultados hallados, validan la proyección de la hipótesis general, en los resultados alcanzados, se halló un Rho de Spearman = ,409 y con un p valor $0,00 < 0,05$, de manera que, se demostró que entrambos variables en la Institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se articulan de manera moderada y significativa.

Esto demuestra que la Institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021, se esmera en satisfacer las necesidades de sus clientes, brindando calidad en sus servicios prestados, no obstante, aún hay una cifra baja que representa la insatisfacción de los clientes.

Igualmente, los resultados se identifican con lo mencionado en la teoría la calidad de servicio, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes sustentaron que la consonante 1 es una evaluación orientada a las expectativas del cliente. Esta crea una interrelación entre un cliente y los componentes de la institución en un servicio.

También, se constata que, el resultado de la **hipótesis 1**, se observa que el sig. = $0,005 < 0,05$ por lo que, se aduce que, sí hay un nexo relevante entre los elementos tangibles y la satisfacción, en la Institución “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Del mismo modo, el grado de correlación ($r = 0,265$) es baja. Datos que poseen bastante semejanza con la investigación realizada por Zuvia (2018), sobre elementos tangibles resaltan Zeithaml y Parasuraman (2004) es el mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos, además de la limpieza de todos los ambientes que constituyen la infraestructura del colegio.

De la misma manera, el resultado de la **hipótesis específica 2**, refleja que un que el sig. = $0,006 < 0,05$, lo que indica que hay un nexo que une la confiabilidad y la satisfacción que manifiestan tener los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Del mismo modo, el grado de correlación ($r = 0,263$) es baja. En cuanto a ello la teoría de Dorguett (2012) menciona que los colegios que hacen entrega del servicio deben optar por reformar sus propuestas educativas, en vista de que debe cubrir las expectativas que el cliente tiene.

En el resultado de la **hipótesis 3**, se observa que el sig. = 0,000 < 0,05, lo que certifica que la empatía y la satisfacción están ligadas entre sí, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. De igual modo, el grado de correlación ($r = 0,332$) es frágil. Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) emprenden que se refiere a la atención que muestra la organización a su clientela, en donde se otorga un servicio que despierte contento en los clientes.

En general, estos resultados se aproximan a los de la investigación de Zuvia (2018), que concluía en afirmar que las dimensiones que contiene la variable de estudio 1 repercuten en la variable 2.

Del mismo modo, que en la investigación de Zuvia (2018) y Vera (2020), se aprueba el modelo Servqual sugerido por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). En la consonante 2 se lleva a cabo la medición de manera integral, empero se emplea conceptos, dimensiones y escalas de satisfacción indicadas por Kotler y Keller (2011) quienes juzgan la satisfacción y como cliente satisfecho a la persona que al conseguir un producto o servicio siente que éste ha dado cumplimiento de lo que esperaba en él, caso contrario el producto o servicio no satisface al usuario.

Asimismo, se admite la teoría dada por Parasuraman, Zeitham y Berry, (1997), en donde manifiestan que el servicio en su conjunto guarda diversos atributos y que se refleja en cuanto a la calidad, a la vez está compuesta por las cinco dimensiones anteriormente mencionadas.

En definitiva, estas teorías ejercen de sostén para averiguaciones posteriores, dado que, Servqual planteado por los autores antes mencionados, contribuyó con soluciones a diversas situaciones de problemas en muchas empresas y organizaciones, esto con respecto a las variables o consonantes trabajadas.

VI. CONCLUSIONES

1. En razón al objetivo general se llega a la conclusión de que a través del coeficiente Rho Spearman, que se ha presentado una relación significativa entre las variables, dado que, coopera a colmar las necesidades de un modo que tener a los padres de familia satisfechos. El resultado del coeficiente Rho de Spearman general es equivalente a 0.409** (Sig.=0,00<0,05), lo que consiente que hay nexo con predominancia media, se logró precisar que concuerda con los precedentes empleados, es por ello que se rechazó la hipótesis nula que indicaba que no existía relación entre las variables y en su reemplazo se aprobó la hipótesis alternativa que indicaba lo contrario. Esto hace alusión a la medición en la que se aplica los procesos apropiados de calidad de servicios según el modelo Servqual, por parte de la Institución educativa, se podrá obtener un nivel superior de satisfacción y complacencia en los clientes.

2. Asimismo, en relación al objetivo específico 1, se ha constatado que la dimensión de elementos tangibles repercute en la variable 2, llegando a la conclusión de que contar con un recinto funcional, el adquirir equipos modernos, el trabajar con contenidos de comunicación y el aspecto del personal cooperan para ganar una imagen positiva en los clientes.

3. Seguidamente, respecto al objetivo específico 2 se ha comprobado que la dimensión de la confiabilidad afecta en la satisfacción la clientela, concluyendo que en vista de que el compromiso en un periodo determinado, la resolución de problemas y la comprensión, son factores clave para la comodidad y satisfacción del cliente.

4. Por último, en relación al objetivo específico 3, se ha demostrado que la empatía afecta en la satisfacción del cliente, en vista de que la atención individualizada, la comunicación, la comprensión, el interés mostrado frente a las necesidades de los clientes, contribuyen para que el cliente sienta que la institución lo considera y se identifica con él.

VII. RECOMENDACIONES

Se tomaron en cuenta las siguientes recomendaciones para la directora y demás personal de la institución educativa “Ana Mogas” de la localidad de Oxapampa en su totalidad:

La recomendación primera es para la directora de la institución, a la que se le sugiere que debe emplear mecanismos de calidad de servicios concorde al modelo Servqual, todo ello con el objetivo de reforzar la atención al usuario y al mismo tiempo suscitar una capacidad superior de ser distinguido como provechoso el servicio brindado. De igual modo, al haber analizado ambas variables con las que se ha trabajado, se puede inducir que siempre deben ser trabajadas de la mano para lograr el objetivo de que a mayor calidad en el servicio educativo mayor satisfacción en los padres de familia.

Seguidamente, a la directora de la Institución Educativa “Ana Mogas” de Oxapampa; se les aconseja gestionar e implementar los elementos tangibles, es decir, las plataformas virtuales que han de ser más eficientes y didácticas para que los estudiantes puedan acceder a sus clases sin inconvenientes, así como también gestionar la dotación de equipos y herramientas oportunas, en miras de aumentar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Así también, a la directora de la Institución Educativa “Ana Mogas” de Oxapampa se le aconseja implantar medidas que susciten un mayor grado de confianza, también la mejora del procedimiento de atención al usuario, el gestionar medidas para la solución de problemas, esto en virtud a que en la investigación realizada mediante encuesta se revela porcentualmente, tanto en servicio de calidad y satisfacción en usuarios de forma baja..

Finalmente, a la directora de la Institución Educativa “Ana Mogas” de la localidad de Oxapampa; se le recomienda mejorar ininterrumpidamente las comunicaciones entre la institución y los usuarios, puesto que es fundamental el poder hacerlo con un tiempo prudencial de antelación.

REFERENCIAS

- Abascal, F. (2002). *Consumidor, clientela y distribución para la economía del futuro*. Madrid: ESIC.
- Aliena, R. (2007). *Las Esferas de la calidad: el mundo voluntario, la acción social y la búsqueda del sistema*. Madrid: Cáritas Española.
- APA. (2020). Guía de citación y referenciación. (7ª. ed.). <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2020-11-6.pdf>
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *Actualización de Paradigmas para la Calidad*. Revista Mensual de la Asociación Española para la Calidad.
- Bartikowski, B & Llosa, S. (2004). Customer satisfaction measurement: comparing four methods of attribute categorisations. *The Service Industries Journal, Taylor & Francis Journals*, vol. 24(4), 67-82. <https://doi.org/10.1080/0264206042000275190>
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3º ed). Colombia: Pearson.
- Bernal, D.; Martínez, M.; Parra, A. (2015); *“Investigación documental sobre la Calidad de la educación en instituciones educativas”*. (Tesis de maestría) Universidad Santo Tomás de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la investigación*, 1(2), 55-68.
- Castillón, A. y Cochachi, M. (2014). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito El Tambo - Huancayo*,

- Período 2013* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Cervantes, V.; Stefanell, V. y Peralta, P. (2017) "Calidad de servicio en una Institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla". (Artículo científico). Universidad Nacional de la Plata.
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/>
- Fernández, M. y Campiña, G. (2015). *Atención básica al cliente*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=4IGPCgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- García, R. y Gutiérrez, J. (2018). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Pucallpa, Perú.
- Gento, S. y Huber, G. (2012). *La Investigación en El Tratamiento Educativo de la Diversidad*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books/about/La_Investigaci%C3%B3n_en_El_Tratamiento_Educ.html?id=xjy28afSJNsC&redir_esc=y
- Gómez-Bastar, S. (2017). *Metodología de la Investigación*. México DF: Ediciones Red Tercer Milenio.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Hunt, H. (1991). Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior. *Journal of Social Issues*. 47(l), 107-117

ISO 9001 (2008). Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos. Recuperado de:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>

Jiménez, M.; Méndez, L.; Monzón, L. y Silva, H. (2013). *Perspectivas de la calidad educativa* (1era Edición) México: De la vega.

Keiser, A. (2016). What is Leadership? *Journal of Business Studies Quarterly*, 8(1),1-5.
<https://search.proquest.com/openview/da932f3ddd496ce36e7f30f9e133b141/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1056382>.

León, P. (2020). *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I. E. Hildebrando Fuentes N° 64721, Atalaya, Ucayali, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Sede Sapientiae. Lima, Perú.

Martin, D., O neill, M., Hubbard, S., y Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236

Martins, et al. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38, 182-193. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.001>.

Mías, C. (2018). *Metodología de Investigación Estadística Aplicada e Instrumentos en Neuropsicología*. Guía Práctica para la Investigación. Brujas, España: Springer.

Miranda, G., Chamorro M. y Rubio S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&dq=definicion+d+e+calidad+de+servicio+segun+varios+autores&hl=es&source=gbs_navi.

- Murniati, A., Nasir, U., Tabrani, Z. & Syahrl, J. (2018). Inclusive Education Management in State Primary Schools in Banda Aceh. *Advanced Science Letters*, 24(11), 8313-8317. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.12549>
- Núñez, A. (2008). *Tu mejor negocio: La guía más sencilla y completa para iniciar tu negocio propio*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4KzaHpde4QC&pg=PA38&dq=N%C3%BA%C3%B1ez+sobre+la+satisfaccion+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiko6OR0dr0AhX_KLkGHfxQDVsQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=N%C3%BA%C3%B1ez%20sobre%20la%20satisfaccion%20al%20cliente&f=false
- Organización Internacional de Normalización-ISO 9001 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Retailing*, 12-40.
- Parasuraman, G. Zeithmal, H. y Berry, L. (1990). *An Empirical Examination of Relationships in an Extender Service Quality Model*, *Marketing Science Institute Research Programa Series*, December 1990, Sloan Management Review. Summer.
- Pérez, V; Macia, L & Gonzales, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. (Artículo científico). *Revista de Saúde Publica*. Brasil. https://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/es_1518-8787-rsp53-87.pdf
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*, España.

- Quezada, N. (2016). *Metodología de la Investigación*. Estadística Aplicada en la Investigación. Buenos Aires: Macro.
- Radic, J. (2017). *Sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa la experiencia de la red de la federación latinoamericana de colegios Jesuitas* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España.
- Ropa, B. (julio, 2014) en su artículo “*Administración de la calidad en los servicios educativos*”. Revista Horizonte de la Ciencia de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Saavedra, H. (2018). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una Institución Educativa de Trujillo, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Senlle, A. Y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Recuperado de: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- Sharabi, M. (2015). Entry, “Customer Focus”, in Su Mi Dahlgaard-Park (Ed.) *Encyclopedia of Quality and the Service Economy* (pp. 114-118). Sage Pub
- Soret, I. y De Obesso, M. (2020). *Gestión de la Calidad*. Madrid: ESIC.
- Sverdlick, I. (2015). *Debate sobre la calidad educativa*. Revista Miradas desde la educación popular. Recuperado de: <http://base.socioeco.org/docs/06debatesobrelacalidadeducativa.pdf>

- Tamayo, M. (2013). *El Proyecto de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Unesco (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago de Chile: OREALCUNESCO.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Velarde, A. (2019). *Relación entre el servicio de calidad educativa y rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de ingeniería estadística e informática, una puno – 2018* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Vera, F. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Piura, Perú.
- Yi, Y. (1990). *A Critical Review of Consumer Satisfaction*. *Review of Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 68-123.
- Zuvia, A. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Miguel Ángel Independencia, 2018* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol.49, Issue 4, pp. 41-50. 1985.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Institución Educativa Ana Mogas, Oxapampa, 2021

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?	Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.	Hi: Hay una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021. Ho: No hay relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?	Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.	Hay relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.
¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?	Establecer la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.	Hay relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la institución educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021?	Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.	Hay relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes, en la Institución Educativa “Ana Mogas”, Oxapampa, 2021.

Anexo 2.

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Precisan que la calidad en el servicio es un diagnóstico dirigido que plasma todo lo que el cliente percibe. Asimismo, la calidad del servicio resulta en la interrelación de un cliente y los factores organizativos del servicio.	Calidad de servicio, es la forma como los clientes perciben el servicio que están recibiendo y se encuentra conformado por las dimensiones siguientes.	Elementos tangibles	Instalaciones Materiales Equipos Presentación de personal	ORDINAL
			Confiabilidad	Profesionalismo Identidad Interés	
			Empatía	Atención Comunicación Compresión Interés	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Satisfacción de los clientes	Kotler y Keller (2011), Consideran a la satisfacción, a la persona satisfecha al obtener un producto que cubre las expectativas, de manera que, un cliente satisfecho es porque el producto a cubierto las expectativas del usuario, caso contrario el producto no satisface al usuario.	Es el grado de desempeño que brinda el personal de la Institución, es la percepción, el agrado con que los clientes, en este caso los padres de familia tienen en cuenta el desempeño de los colaboradores de la institución a la que han confiado la educación de sus hijos. Está compuesta por las siguientes dimensiones.	Rendimiento percibido	Desempeño Resultados obtenidos	ORDINAL
			Expectativas	Servicio Ofrecido Experiencias	
			Niveles de satisfacción	Insatisfecho Satisfecho Complacencia	

ANEXO 3.

Instrumento de medición

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) Padre de Familia: Deseamos conocer el grado de satisfacción que usted tiene hacia la Institución Educativa “ANA MOGAS”, Quillazú-Oxapampa, donde estudia su menor hijo, en las líneas siguientes se encuentran las preguntas, las cuales deberá marcar con honestidad, la presente es anónima y la información que nos brinde será confidencial y de uso investigativo, ya que sus respuestas nos ayudarán a mejorar.

Instrucciones Marque con (X), la opción que estime conveniente en el siguiente cuadro:

ITEM				
1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
1	¿La Institución Educativa cuenta instalaciones en un buen estado?					
2	¿La Institución Educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes?					
3	¿Las herramientas didácticas usadas por el personal docente son adecuadas?					
4						

	¿La Institución Educativa cuenta con laboratorios suficientes para satisfacer la demanda y centro de informática, implementados con plataformas y conectividad en un buen estado?					
5	¿Es adecuada y buena la presentación personal que muestran los trabajadores administrativos y docentes de la Institución Educativa?					
	Dimensión 2: CONFIABILIDAD					
6	¿En la Institución Educativa se da el servicio prometido?					
7	¿El personal de la Institución Educativa demuestra compromiso con su trabajo?					
8	¿La institución educativa muestra interés para evitar hasta los mínimos errores o busca resarcir los errores?					
	Dimensión 3: EMPATÍA					
9	¿La institución educativa brinda una atención personalizada de los servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes?					
10	¿El personal de la institución educativa brindan un trato cordial y amable al cliente?					
11	¿Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los clientes y la institución educativa son adecuados?					
12	¿La institución educativa comprende las necesidades del cliente?					
13	¿La institución educativa se preocupa por las necesidades de sus clientes?					

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		1	2	3	4	5
N°	Dimensión 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO					
1	¿Considera que el desempeño del personal que labora en la institución educativa es eficiente?					
2	¿Es positivo el nivel de satisfacción respecto del desempeño de los docentes, tutores y demás personal de la institución educativa?					
3	¿Considera usted que el rendimiento del sistema de trabajo de la institución educativa es lo esperado?					
4	¿Considera usted que los resultados obtenidos en la formación académica son positivos?					
	Dimensión 2: EXPECTATIVAS					
5	¿Considera que el servicio recibido por parte de la Institución educativa fue mejor de lo esperado?					
7	¿La atención recibida en la Institución Educativa cumple con sus expectativas?					

8	¿En base a su criterio, ha recibido opiniones de terceros con buenas referencias acerca de la institución educativa?					
9	¿Cree usted que el servicio que brinda la institución educativa es mejor a la del resto de instituciones educativas de la ciudad?					
Dimensión 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN						
10	¿Usualmente se siente insatisfecho por el servicio brindado por parte de la institución educativa?					
11	¿Usted ha tenido algún problema/dificultad con personal de la institución educativa que no se ha podido resolver?					
12	¿Considera usted estar satisfecho respecto del plan de estudios y la formación que brinda la institución educativa a los estudiantes?					
13	¿Percibo que el desempeño del personal de la institución educativa genera valor a mi favor?					
14	¿Considera usted que se siente complacido con la calidad del servicio que brinda la institución educativa?					

Anexo 4.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	Elementos Tangible	Instalaciones	¿La Institución Educativa cuenta con instalaciones adecuadas en un buen estado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	X		X		X		
			¿La Institución Educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes?						X		X		X		
		Materiales	¿Las herramientas didácticas usadas por el personal docente son adecuadas?						X		X		X		

		Equipos Informáticos	¿La institución educativa cuenta con laboratorios suficientes para satisfacer la demanda y centro de informática, implementados con plataformas y conectividad en un buen estado?						X		X		X		
		Presentación personal	¿Es adecuada y buena la presentación personal que muestran los trabajadores administrativos y docentes de la Institución Educativa?						X		X		X		
	Confianza	Profesionalismo	¿En la Institución Educativa se da el servicio prometido?							X		X		X	
		Identidad	¿El personal de la Institución Educativa demuestra compromiso con su trabajo?							X		X		X	

		Interés	¿La institución educativa muestra interés para evitar hasta los mínimos errores, o busca resarcir los errores?						X		X		X		
	Empatía	Atención	¿La institución educativa brinda una atención personalizada de los servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes?						X		X		X		
			¿El personal que trabaja en la institución educativa brindan un trato cordial y amable al cliente?						X		X		X		
		Comunicación	¿Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los clientes y la institución educativa son adecuados?						X		X		X		
		Comprensión	¿La institución educativa comprende las						X		X		X		

			necesidades del cliente?												
		Interés	¿La institución educativa se preocupa por las necesidades de sus clientes?						X		X		X		
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Desempeño	¿Considera que el desempeño del personal que labora en la institución educativa es eficiente?						X		X		X		
			¿Es positivo el nivel de satisfacción respecto del desempeño de los docentes, tutores y demás personal de la institución educativa?							X		X		X	
		Resultados obtenidos	¿Considera usted que el rendimiento del sistema de trabajo de la institución educativa es lo esperado?							X		X		X	

			¿Considera usted que los resultados obtenidos en la formación académica son positivos?						X		X		X		
Expectativas	Servicio Ofrecido		¿Considera que el servicio recibido por parte de la Institución educativa fue mejor de lo esperado?						X		X		X		
			¿El servicio recibido en la Institución Educativa cumple con sus expectativas?						X		X		X		
	Experiencias		¿En base a su criterio, ha recibido opiniones de terceros con buenas referencias acerca de la institución educativa?						X		X		X		

			¿Cree usted que el servicio que brinda la institución educativa es mejor a la del resto de instituciones educativas de la ciudad?						X		X		X		
Niveles de satisfacción	Insatisfecho		¿Usualmente se siente insatisfecho por el servicio brindado por parte de la institución educativa?						X		X		X		
			¿Usted ha tenido algún problema/dificultad con personal de la institución educativa que no se ha podido resolver?						X		X		X		
	Satisfecho		¿Considera usted estar satisfecho respecto del plan de estudios y la formación que brinda la institución						X		X		X		

			educativa a los estudiantes?												
			¿Percibo que el desempeño del personal de la institución educativa genera valor?					X		X		X			
		Complacencia	¿Considera usted que se siente complacido con la calidad del servicio que brinda la institución educativa?					X		X		X			

Evaluador: MG. ELVA HAMADA DOSHI



DNI 0967959

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo tomar datos sobre la apreciación de la calidad del servicio educativo de los usuarios de la institución educativa “Ana Mogas”- Oxapampa

DIRIGIDO A: PADRES DE FAMILIA DE ESTUDIANTES DE LA I.E ANA MOGAS-OXAPAMPA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HAMADA DOSHI ELVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Administración de Negocios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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



Evaluador: Mg. Elva Hamada Doshi
DNI 09679597

MATRIZ DE VALIDACIÓN
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	Elementos Tangible	Instalaciones	¿La Institución Educativa cuenta con instalaciones adecuadas en un buen estado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	X		X		X		
			¿La Institución Educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes?						X		X		X		
		Materiales	¿Las herramientas didácticas usadas por el personal docente son adecuadas?						X		X		X		
			Equipos Informáticos	¿La institución educativa cuenta con laboratorios suficientes para satisfacer la demanda y centro de informática, implementados con plataformas y						X		X		X	

			conectividad en un buen estado?													
		Presentación personal	¿Es adecuada y buena la presentación personal que muestran los trabajadores administrativos y docentes de la Institución Educativa?					X		X		X				
	Confiabilidad	Profesionalismo	¿En la Institución Educativa se da el servicio prometido?					X		X		X				
		Identidad	¿El personal de la Institución Educativa demuestra compromiso con su trabajo?					X		X		X				
		Interés	¿La institución educativa muestra interés para evitar hasta los mínimos errores, o busca resarcir los errores?					X		X		X				
		Empatía	Atención	¿La institución educativa brinda una atención personalizada de los servicios de acuerdo con las					X		X		X			

			necesidades de sus clientes?												
			¿El personal que trabaja en la institución educativa brindan un trato cordial y amable al cliente?					X		X		X			
		Comunicación	¿Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los clientes y la institución educativa son adecuados?					X		X		X			
		Comprensión	¿La institución educativa comprende las necesidades del cliente?					X		X		X			
		Interés	¿La institución educativa se preocupa por las necesidades de sus clientes?					X		X		X			
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Desempeño	¿Considera que el desempeño del personal que labora en la institución educativa es eficiente?					X		X		X			

			¿Es positivo el nivel de satisfacción respecto del desempeño de los docentes, tutores y demás personal de la institución educativa?						X		X		X		
		Resultados obtenidos	¿Considera usted que el rendimiento del sistema de trabajo de la institución educativa es lo esperado?						X		X		X		
			¿Considera usted que los resultados obtenidos en la formación académica son positivos?						X		X		X		
	Expectativas	Servicio Ofrecido	¿Considera que el servicio recibido por parte de la Institución educativa fue mejor de lo esperado?						X		X		X		
			¿El servicio recibido en la Institución Educativa cumple							X		X		X	

			con sus expectativas?												
			¿En base a su criterio, ha recibido opiniones de terceros con buenas referencias acerca de la institución educativa?						X		X			X	
		Experiencias	¿Cree usted que el servicio que brinda la institución educativa es mejor a la del resto de instituciones educativas de la ciudad?						X		X			X	
		Insatisfecho	¿Usualmente se siente insatisfecho por el servicio brindado por parte de la institución educativa?						X		X			X	
		Niveles de satisfacción	¿Usted ha tenido algún problema/dificultad con personal de la institución educativa que no se ha podido resolver?						X		X			X	

		Satisfecho	¿Considera usted estar satisfecho respecto del plan de estudios y la formación que brinda la institución educativa a los estudiantes?						X		X		X		
			¿Percibo que el desempeño del personal de la institución educativa genera valor?						X		X		X		
		Complacencia	¿Considera usted que se siente complacido con la calidad del servicio que brinda la institución educativa?						X		X		X		

Evaluador: Dr. Jorge Leonardo Jave Nakayo

DNI 01066653

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo tomar datos sobre la apreciación de la calidad del servicio educativo de los usuarios de la institución educativa “Ana Mogas”- Oxapampa

DIRIGIDO A: PADRES DE FAMILIA DE ESTUDIANTES DE LA I.E ANA MOGAS-OXAPAMPA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JAVE NAKAYO JORGE LEONARDO

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Investigador CONCYTEC - Cod. Renacyt P0004663

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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

Evaluador: Dr. Jorge Leonardo Jave Nakayo
DNI 01066653

MATRIZ DE VALIDACIÓN
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	Elementos Tangible	Instalaciones	¿La Institución Educativa cuenta con instalaciones adecuadas en un buen estado?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	X		X		X		
			¿La Institución Educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes?						X		X		X		
		Material es	¿Las herramientas didácticas usadas por el personal docente son adecuadas?						X		X		X		
		Equipos Informáticos	¿La institución educativa cuenta con laboratorios suficientes para satisfacer la demanda y centro de informática, implementados						X		X		X		

			con plataformas y conectividad en un buen estado?												
		Presentación personal	¿Es adecuada y buena la presentación personal que muestran los trabajadores administrativos y docentes de la Institución Educativa?						X		X		X		
Confiabilidad		Profesionalismo	¿En la Institución Educativa se da el servicio prometido?						X		X		X		
		Identidad	¿El personal de la Institución Educativa demuestra compromiso con su trabajo?						X		X		X		
		Interés	¿La institución educativa muestra interés para evitar hasta los mínimos errores, o busca resarcir los errores?						X		X		X		

	Empatía	Atención	¿La institución educativa brinda una atención personalizada de los servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes?						X		X		X			
			¿El personal que trabaja en la institución educativa brindan un trato cordial y amable al cliente?						X		X		X			
		Comunicación	¿Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los clientes y la institución educativa son adecuados?							X		X		X		
			Comprensión	¿La institución educativa comprende las necesidades del cliente?						X		X		X		
				Interés	¿La institución educativa se preocupa por las necesidades de sus clientes?						X		X		X	

Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Desempeño	¿Considera que el desempeño del personal que labora en la institución educativa es eficiente?						X		X		X		
			¿Es positivo el nivel de satisfacción respecto del desempeño de los docentes, tutores y demás personal de la institución educativa?						X		X		X		
		Resultados obtenidos	¿Considera usted que el rendimiento del sistema de trabajo de la institución educativa es lo esperado?						X		X		X		
			¿Considera usted que los resultados obtenidos en la formación académica son positivos?						X		X		X		

	Expectativas	Servicio Ofrecido	¿Considera que el servicio recibido por parte de la Institución educativa fue mejor de lo esperado?						X		X		X		
			¿El servicio recibido en la Institución Educativa cumple con sus expectativas?						X		X		X		
		Experiencias	¿En base a su criterio, ha recibido opiniones de terceros con buenas referencias acerca de la institución educativa?							X		X		X	
	¿Cree usted que el servicio que brinda la institución educativa es mejor a la del resto de instituciones educativas de la ciudad?								X		X		X		

Niveles de satisfacción	Insatisfecho	¿Usualmente se siente insatisfecho por el servicio brindado por parte de la institución educativa?							X		X		X		
		¿Usted ha tenido algún problema/dificultad con personal de la institución educativa que no se ha podido resolver?							X		X		X		
	Satisfecho	¿Considera usted estar satisfecho respecto del plan de estudios y la formación que brinda la institución educativa a los estudiantes?							X		X		X		
		¿Percibo que el desempeño del personal de la institución educativa genera valor?							X		X		X		
	Complacencia	¿Considera usted que se siente complacido con la calidad del servicio que							X		X		X		

			brinda la institución educativa?												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Evaluador: Mg. JUAN JOSÉ MENDOZA CASTILLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo tomar datos sobre la apreciación de la calidad del servicio educativo de los usuarios de la institución educativa “Ana Mogas”- Oxapampa

DIRIGIDO A: PADRES DE FAMILIA DE ESTUDIANTES DE LA I.E ANA MOGAS-OXAPAMPA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JUAN JOSÉ MENDOZA CASTILLO

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Ciencias empresariales USIL

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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

Evaluador: Mg. JUAN JOSÉ MENDOZA CASTILLO

ANEXO 5.

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	17

Nota: SPSS v.26

Por medio del método del valor Alfa de Cronbach se pudo demostrar que la seguridad interna de la variable calidad de servicio es alta, con un valor estimado de 0.930. En este sentido, se puede demostrar que el mismo puede ser utilizado para inspecciones actuales.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad la variable satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	13

Nota: SPSS v.26

Por medio del método del valor Alfa de Cronbach se pudo demostrar que la seguridad interna de la variable satisfacción es alta, con un valor estimado de 0.806. De tal manera, se puede demostrar que el mismo puede ser utilizado para inspecciones actuales.

Tabla 7*Estadística de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	30

Nota: SPSS v.26

Por medio del método del valor Alfa de Cronbach se pudo demostrar que la seguridad interna del instrumento es alta, con un valor estimado de 0.933. De tal manera, se puede demostrar que el mismo puede ser utilizado para inspecciones actuales.

ANEXO 6.

SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “ANA MOGAS”

Quillazú, 29 de Septiembre de 2021

Mg. Ofelia Luz Barrios Moquillaza
DIRECTORA I.E ANA MOGAS- QUILLAZÚ
Presente

De mi consideración:

Yo, LIDIA GERALDINE ENRÍQUEZ TORRES, identificado con DNI 46382445, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo: Que, actualmente realizando mi tesis para obtener el título universitario en Administración de Empresas, en la universidad Cesar Vallejo de Lima, solicito a Ud. de la manera más comedida, se considere la petición de un proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la institución. Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Lidia Geraldine Enríquez Torres
DNI 46382445

Anexo 7.



I.E “ANA MOGAS”
QUILLAZÚ-OXAPAMPA

CONSTANCIA

La Directora de la I.E “Ana Mogas” de Quillazú-Oxapampa; 2021.

Hace constar que:

La Srta. Lidia Geraldine Enríquez Torres, identificada con DNI N°46382445, ha solicitado información a la I.E Ana Mogas para el desarrollo de su trabajo de investigación para obtener su Licenciatura en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Chimbote, con el título denominado: **“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Institución Educativa Ana Mogas, Oxapampa, 2021”**, la misma que es autorizada a brindarle información para que pueda culminar con éxito el trabajo de investigación propuesto.

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

Quillazú-Oxapampa, Octubre 2021

