



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una
institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022**

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

AUTOR:

Asencios Herrera, Eleazar Yovany (ORCID: 0000-0001-9789-8651)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi hijo Ian, mi bendición y mi gran tesoro; a mis adorables hijas Naysha y Leydi, por ellas vivo, son motivo de mi inspiración. Y a mi amada esposa compañera de mi vida Rosa Rocío.

Como un homenaje póstumo a la memoria de mis queridos padres, seres quienes me guiaron y me marcaron mis primeros pasos, hoy son mis ángeles en el cielo.

A mi hermano, a mis cuñados(as) y a toda mi familia es un privilegio tenerlos y escuchar sus consejos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, por su infinito amor y por guiar mis pasos por la senda del éxito.

Al Dr. Segundo Pérez Saavedra, un ejemplo de maestro, gracias a su orientación y su motivación logré desarrollar mi tesis.

A mis colegas y a mis estudiantes, por formar parte de mi experiencia profesional y por sus enseñanzas de vida con valores, en afán de construir un mundo mejor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1.	Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo.	18
Tabla 2.	Frecuencia y porcentajes de los niveles a las dimensiones de la calidad de servicio educativo.	19
Tabla 3.	Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable satisfacción estudiantil	20
Tabla 4.	Frecuencia y porcentajes de los niveles a las dimensiones de la satisfacción estudiantil	21
Tabla 5.	Relación calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil	22
Tabla 6.	Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil	23

índice de figuras

Figura 1.	Niveles de la calidad de servicio	18
Figura 2.	Niveles de la satisfacción estudiantil.	20
Figura 3.	Niveles de las dimensiones de calidad de servicio	73
Figura 4.	Niveles de las dimensiones de la satisfacción estudiantil	74

RESUMEN

En el retorno a las clases presenciales después de dos años de modo de atención virtual y remota, es evidente las múltiples necesidades que aquejan al sector educación, generando un bajo nivel de calidad de servicio; esto sirvió como punto de partida para formularse como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una Institución Educativa del distrito de Los Olivos, 2022.

La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional, método hipotético deductivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 175 estudiantes de quinto grado de educación secundaria con un tamaño de muestra $n=120$; se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario conformado por 22 ítems para calidad de servicio educativo y 23 ítems para satisfacción estudiantil.

Los resultados obtenidos del análisis, se basa al valor examinada por Rho de Spearman que se obtuvo 0,584 y el valor de la significancia fue menor con respecto al “p” valor teórico, lo cual indica una correlación directa y significativa, llegando a una conclusión que, al mejorar la calidad de servicio educativo, a su vez mejorará la satisfacción estudiantil.

Palabras clave: calidad de servicio educativo, satisfacción estudiantil, elementos tangibles y organización de la enseñanza.

Abstract

In the return to face-to-face clases after two years of virtual and remote care, the multiple needs that afflict the education sector are evident, generating a low level of quality of service; This served as a starting point to formulate the objective of determining the relationship between the quality of educational service and student satisfaction in an Educational Institution in the district of Los Olivos, 2022.

The research has a quantitative approach, basic type, correlational level, hypothetical-deductive method and non-experimental design. The population consisted of 175 fifth grade secondary school students with a sample size of $n=120$; the survey technique was applied and the instrument was a questionnaire made up of 22 items for quality of educational service and 23 items for student satisfaction.

The results obtained from the analysis are based on the value examined by Spearman's Rho, which was 0.584 and the value of significance was lower with respect to the "p" theoretical value, which indicates a direct and significant correlation, reaching a conclusion that, by improving the quality of educational service, in turn improves student satisfaction.

Keywords: quality of educational service, student satisfaction, tangible elements and organization of teaching.

I. INTRODUCCIÓN

La emergencia mundial a raíz de la pandemia, ha tenido un impacto significativo en diferentes aspectos de la vida; en especial en el sector educación, donde la calidad de servicio educativo ha sido deteriorada más de lo que ya estaba antes de la pandemia, en distintos países de América Latina y el Caribe.

Al respecto, Di Gropello y Saavedra (2021), señalan que, estos últimos años la comunidad de América Latina y el Caribe enfrenta una crisis nunca antes visto en campo educativo. Casi en su totalidad de las instituciones educativas permanecieron cerrados por más de un año a consecuencia del COVID-19. Se pudo observar que el daño fue inmenso en los resultados educativos, tanto en capital humano y en la formación de esta generación, sumando a ello, la incertidumbre sobre el retorno al colegio y la deserción escolar. Asimismo, Diaz (2021), señala que, en corto plazo las consecuencias en el proceso de aprendizaje serán muy catastróficos y habrá un fuerte incremento de deserción escolar en las instituciones educativas; además se profundizaran las brechas socioeconómicas que antes existían; especialmente para los estudiantes que proceden de familias bajos recursos económicos.

Asimismo, Cabrera (2020), señala que los estudiantes y maestros se ven desconcertados por el cese de las actividades pedagógicas presenciales, tratando de adaptarse a nueva forma de realizar actividades virtuales con escaso conocimiento de herramientas virtuales e insuficiente actualización pedagógica, apoyo y recursos.

En el contexto nacional, el Perú no ha sido ajeno, en esta etapa de emergencia sanitaria el gobierno busca de alguna manera mejorar la calidad de servicio educativo, para cerrar brechas a una avalancha de problemas y a la falta de acceso. COVID -19 empeoró las dificultades ya existentes en cuanto al acceso del servicio educativo. Es una urgencia citar el tema de la deserción escolar y exclusiones para establecer objetivos de la emergencia en la Educación (Iguñiz, 2021).

Sobre la problemática para, Neira (2021), la brecha digital que tiene el país, sobre los desniveles en las competencias de los maestros para generar conocimiento a través del uso de la tecnología. Esto se entiende que, pese a que tienen una buena percepción de que la tecnología, pero, al mismo tiempo reconocen que tienen insuficiente actualización pedagógica en el uso de herramientas virtuales y planificación curricular.

En este contexto; Ministerio de Educación (RV. N°010 - 2022), en marco normativo para el retorno seguro, promete una mejora de calidad de servicio educativo brindando en óptimas condiciones las infraestructuras educativas y que respondan a las expectativas que tienen los usuarios, asegurando las condiciones de funcionalidad, habitabilidad y seguridad que faciliten en los logros de aprendizajes. Los problemas de infraestructura educativa pública son de nunca acabar (Levizaca, 2022).

Con relación al retorno de la presencialidad, también existe deficiencias, así como señala León (2021), que la capacidad de los ambientes de los colegios será una cuestión difícil para manejar, y los horarios que se tiene que implementar, como también será necesario contar más profesores. Por otra parte, mencionó a los efectos nocivos del aislamiento que se podrá observar a mediano plazo, si bien es cierto en el corto plazo es evidente que el 41% apropiadamente están afectados en su salud mental, tantos niños y adolescentes manifiestan aislamiento social, ansiedad, angustia, decaimiento y estrés.

Esto implica que, para equilibrar la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, las escuelas no pueden seguir haciendo lo mismo que antes de la pandemia, pues esas estrategias, no estaban garantizando, como para dar una educación de calidad para todos y todas, durante este tiempo han existido muchos aprendizajes y que es importante incorporar.

A nivel local, la institución educativa (IE.) en estudio, se evidencia falta de actualización permanente del docente en elaboración de documentos técnico pedagógicos, (programación curricular, experiencias y sesiones de aprendizaje); a esto le sumamos la baja calidad de línea de internet, como

también escasos recursos tecnológicos para acceder a las diversas plataformas y realizar la evaluación formativa y la retroalimentación; en consecuencia puede generar la insatisfacción en el aprendizaje de los educandos. En esta medida la insatisfacción de los estudiantes se evidencia en clases semipresenciales generando la desmotivación que afecta el desarrollo de las competencias y capacidades. Además, se observa con mayor intensidad estos últimos años, la deserción escolar causado por ciertas deficiencias y poca efectividad en el servicio educativo.

Por lo expresado, existe la necesidad de realizar este trabajo de investigación, porque en una institución educativa es fundamental tener conocimiento de la calidad de servicio, esto será de contribuir para una mejor toma de decisiones y por consiguiente mejorará la satisfacción de los estudiantes. Del mismo modo, es importante aportar para la sociedad por medio de esta investigación exponiendo la importancia de brindar el servicio de calidad en las instituciones educativas para obtener una sólida formación académica y bienestar del estudiantado, forjando nuevos talentos y dotando de herramientas a las generaciones venideras. Según esta perspectiva se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una Institución Educativa del distrito de Los Olivos, 2022?, de donde deriva las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones elementos tangibles fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción estudiantil?

En cuanto a la justificación teórica este trabajo de investigación, se sostiene en la importancia de definir los variables, como: calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil y sus respectivas dimensiones, que pretende aportar en esta nueva etapa del proceso enseñanza de modalidad virtual y presencial.

El presente tiene un carácter práctico, puesto que implica generar un ambiente de confianza de seguridad y de cooperación que posibilita optimizar el ambiente escolar y satisfacer ciertas necesidades de toda la comunidad educativa, principalmente a los estudiantes. Así mismo, permite que miembros

de la comunidad educativa tengan a disposición las informaciones relevantes que les permitan tomar decisiones en la solución de los problemas de manera efectiva, con resultados óptimos en la mejora constante y establecer cambios importantes.

En lo práctico la información que se obtiene permitirán implementar acciones de corrección lo que se ha citado en la realidad problemática. Además, el equipo directivo y la plana docente tendrán la oportunidad de planificar acciones para mejorar el servicio educativo con la finalidad de alzar un nivel óptimo de satisfacción estudiantil. También contribuirá en la mejora en cuanto al manejo de los instrumentos técnicos pedagógicos por parte de los docentes en diferentes áreas pedagógicas en este nuevo contexto de aprendizaje.

En lo metodológico se ha empleado un enfoque cuantitativo, para este caso, se contextualizará la población en estudio para su respectivo análisis y su interpretación, a su vez señalar la veracidad y la confiabilidad del resultado de la muestra.

De lo antes mencionado, se traza el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil. A partir de lo general se derivan los objetivos específicos: Determinar la relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción estudiantil.

Como hipótesis general, se formula que: Existe relación significativa entre calidad educativa y satisfacción estudiantil. Y sobre las hipótesis específicas, existe relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción estudiantil.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte de la investigación se realiza a partir de las investigaciones similares, al que se considera como antecedentes internacionales:

Hyoyoung & Hyangeun (2021), quienes realizaron el estudio sobre “el efecto de la educación en diseño utilizando codificación basada en realidad virtual en la competencia y satisfacción educativa de los estudiantes”, cuyo objetivo es desarrollar un programa de educación en diseño empleando codificación basada en RV, se estudiaron ejemplos de aplicaciones de RV y educación en codificación, en el estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. En conclusión, demostraron que la competencia científica influye el mayor efecto sobre la satisfacción educativa general de los estudiantes, seguida de la competencia común, la competencia central y la competencia de información.

Muhammad (2021), el estudio tuvo como objetivo principal el de investigar la satisfacción de estudiantes, actitudes y desafíos en las escuelas públicas de los EAU durante el tiempo de aprendizaje a distancia del tercer trimestre del año académico 2019-2020. También tiene como objetivo medir las diferencias de nivel de satisfacción, actitudes, y desafíos en los lugares de residencia de género y geográfico dentro de los EAU. El estudio realizado fue de enfoque descriptivo analítico. Se llega a un resultado que, el nivel de los variables de estudio se encuentra dentro de la categoría “fuerte” que implica alta satisfacción, nivel de actitud positiva y desafíos mínimos.

Grithuijsen et. al (2020), realizaron la investigación sobre de implementar la educación basado en competencia media el impacto del aprendizaje del equipo en la satisfacción estudiantil. La finalidad del estudio fue determinar los efectos que tiene el nivel de implementación de EBC en la satisfacción del estudiante. El estudio, es de tipo correlacional. Se llegó a concluir que EBC, tuvo un efecto positivo en satisfacción del estudiante con educación impartida, orientación y desarrollo de habilidades interpersonales; Sin embargo, no se encontró ningún efecto significativo en la satisfacción del estudiante con el desarrollo de habilidades vocacionales generales.

Asimismo, Vera (2020), realizó la investigación con el propósito de establecer la relación entre calidad de servicios educativos y la satisfacción de los usuarios, en una institución educativa de educación básica, fue de diseño no experimental, cuantitativa y correlacional. Al finalizar el estudio se constató una relación significativa entre las variables de estudio.

Bulut & Aydogan (2021), realizaron el estudio sobre Calidad de “Servicio en Escuelas Secundarias Privadas: Extensión a EduQUAL con un caso de Turquía”, con el propósito de descubrir cuáles de los indicadores de calidad de servicio de estas escuelas exitosas predicen la satisfacción de los estudiantes y lealtad estudiantil. El método es de tipo cuantitativo, diseño correlacional. Los resultados revelan que los servicios educativos elementales predicen solo la satisfacción de los estudiantes con otros indicadores de calidad del servicio.

En lo que corresponde en el ámbito nacional, se consideran los siguientes estudios:

Herrera (2020), con su investigación tuvo como finalidad de explicar el grado de satisfacción de la calidad de servicio educativo de estudiantes del colegio de Cuculí – Chongoyape. El estudio es de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental, se arribaron a los resultados que facilitaron comprobar la hipótesis lo que se planteó al principio de tal manera se llega a una conclusión, la mayoría de los estudiantes se mostraron poco satisfechos en cuanto a la infraestructura de la institución educativa por encontrarse en condiciones deterioradas y la falta de mobiliarios. Del mismo modo algunos estudiantes no están satisfechos con el servicio de la biblioteca y con los medios tecnológicos.

Angulo (2021), hizo una investigación sobre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes y el objetivo del estudio fue establecer la relación de los variables de estudio. La investigación fue básica, de diseño no experimental, correlacional. Al final el resultado que se concluye que los variables tienen una relación objetiva; esto implica que con una mejor calidad del servicio educativo habrá mayor satisfacción de los estudiantes.

Ubillus y Girón (2021), desarrollaron investigación sobre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de educación secundaria de institución educativa particular, que tuvo como fin de definir la relación entre los variables de estudio. El método aplicado para el trabajo, fue no experimental, transversal y correlacional, en sus conclusiones se halló que un porcentaje considerable de los estudiantes están satisfechos con la calidad del servicio brindado y por ende aprueban el servicio educativo virtual.

Amaro (2021), realizó la investigación con el propósito de comprobar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06. El método es cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental. Llegó a la conclusión que, si existe una relación positiva entre las variables de estudio, donde el estudiante es conducido, por sus padres y profesores, a través de diversos incentivos, experiencias e impulsos, como una sugerencia se debe implementar desde los diferentes espacios y estrategias para conocer el comportamiento

Así mismo se encuentra su investigación de Huaylla (2019), titulado calidad de servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de educación secundaria. El propósito fue determinar el nivel de relación entre las variables de estudio. La metodología es de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental/transversal, de nivel correlacional. Tuvo como resultado que permitió definir que si existe correlación entre las variables; en conclusión, esto implica que satisfacción de los estudiantes de la institución educativa que reciben el servicio está en el nivel intermedio.

También, Cornejo, (2020), desarrolló su tesis con el propósito de encontrar la existencia de la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución Educativa. Para este caso se hizo una investigación básica, el método hipotético deductivo, no experimental y nivel correlacional. Como resultado consigue que la relación entre variables es alta.

En esta investigación para considerar las bases teóricas de los variables de estudio se hizo un trabajo exploratorio en distintas fuentes, que a continuación se describen:

Antes de definir la calidad de servicio educativo, es fundamental conocer lo que significa realmente la calidad, Camisón et. al (2006), consideran la calidad como un conjunto de características medibles que se necesitan para satisfacer a los clientes. De manera que, la diferencia entre calidad y producto esto se debe a su posesión relativa de una serie de factores requerido. En este sentido la calidad de servicio según las especificaciones es inherente e intercambiable a las necesidades de la producción en las grandes industrias surgidas en la era de la tecnología.

La calidad no es solamente lo que se entiende por un servicio, sino es lo que usuario adquiere de él y por lo que está decidido a pagar, (Drucker, 1990)

La calidad ha ido cambiando con el correr del tiempo e incluso ha tomado relevancia en la gestión que establece la idea de cambio continuo en cualquier organización y que alcanza mejores resultados en todos los procesos.

Asimismo, la calidad es el nivel de superioridad que una institución ha elegido conseguir para satisfacer la necesidad del usuario, ésta en su vez presenta en la medida cuando alcanza su nivel de calidad. También se ha identificado a Horovitz (1991), quien señala que nivel de calidad debe alegar algún valor que el usuario está presto a pagar, en función de sus expectativas y exigencias; esta última debe conservarse siempre.

Por otro lado, el servicio en el ámbito educativo es una serie de actividades que guardan relación con lo que ofrece un trabajador de una IE. con la finalidad de que asociados obtengan mejores resultados en el aprendizaje de sus descendientes en dicha institución. Al respecto Eustat (2021) sostiene que, son actividades características del sistema educativo. Buscan el propósito de cambio en cuanto a los conocimientos y actitudes de las personas.

Según, la OCDE define como “fundamento elemental para obtener buenos resultados académicos, todo apoyo que reciben los centros educativos. En

contexto funcional los servicios educativos son extenso y su progreso está muy relacionado a la de las instituciones educativas encargadas”.

Según, Ropa (2014) la calidad de los servicios educativos son fuentes de la producción de las instituciones en su conjunto, en especial de las IE, puesto que admite el uso razonable de recursos, materiales y capacidad del potencial humano en prestación de servicios, teniendo en cuenta las necesidades y las percepciones del estudiantado en general.

Asimismo, Arroyave y Hurtado (2019), señalaron cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio educativo, como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/garantía y empatía. Son estas dimensiones que representan el modo de ver de los clientes sobre el modo de servicio educativos.

En relación a lo mencionado anteriormente, en sus indagaciones cuantitativas, Zeithaml & Bitner (2002) señalan que Parasuraman, y col. (1985), destacaron que los cinco dimensiones son más importantes para el servicio en el ámbito financiero, educativo, seguros entre otros. Para fines de este estudio, en relación a los planteamientos de los autores, se definen en orden siguiente:

Elementos tangibles; es la parte física o la parte visible de la propuesta de servicio, al respecto, Zeithaml y col. (2009) señalan como tangible a la fachada de las instalaciones, equipos, personal trabajador y recursos de comunicación. Todo ello sirve para que el usuario el servicio prestado en función a sus necesidades y expectativas.

Según Riveros (2007), la tangibilidad se puede explicarse mediante un ejemplo sencillo como son las instituciones educativas, las cuales al momento de ofrecer sus servicios de forma directa proveen a los participantes elementos tangibles en su servicio como aulas equipadas con TV, computadoras, proyector multimedia, internet, etc. Todo esto forma parte del servicio propuesto.

Es evidente a juicio de los expertos los elementos tangibles tienen un valor muy importante para las organizaciones. A su vez se entiende elementos tangibles a la fachada de las instalaciones del colegio, equipos tecnológicos,

directivos, personal docente, mobiliarios, espacios recreativos entre otros; es decir los aspectos físicos que el usuario percibe en los servicios que brinda la institución educativa en estudio.

La dimensión fiabilidad, para Clemenza et al. (2010), es la capacidad para cumplir el servicio que se ha ofrecido al cliente con puntualidad y rigor.

Es importante mencionar que, en su versión del cliente uno de los factores más importantes es la confianza en cuestiones de servicio y, el otro es cumplir las promesas, esto hace que el cliente vuelve a consumir (Allen, 2010). Para el mencionado autor, los clientes siempre tienen en cuenta el servicio prestado, si el servicio es poco fiable o mala calidad pierden el impacto en la percepción del cliente. Según los conceptos de los investigadores, la fiabilidad en el ámbito educativo sería la habilidad para desarrollar el servicio que se ofrece una institución educativa de forma apropiada, sólida y concreta al ejecutar su programación anual bajo los lineamientos que rige del Ministerio de Educación.

Capacidad de respuesta, para Hernández, et al. (2017) es la atención al cliente con responsabilidad. Esta dimensión resalta la atención y rapidez para hacer frente a las inquietudes, reclamos y necesidades de los clientes.

Al respecto Allen (2010) menciona que los clientes siempre tienen en cuenta el servicio prestado, si el servicio es poco fiable o mala calidad pierden el impacto en la percepción del cliente.

En el ámbito educativo, la capacidad de respuesta, implica brindar los servicios de forma oportuna, con voluntad y/o disposición del personal trabajador de la institución.

La dimensión de seguridad, para Alvarado (2006) es el conocimiento de amabilidad de los trabajadores con respecto a los usuarios los mismos que inspiran disposición y esperanza hacia los clientes.

Según Duque (2005), el usuario deposita su confianza plena en una organización y esperar obtener una buena respuesta a sus dudas y tiene la sensación de que sus necesidades serán atendidas de la mejor manera.

Para Riveros (2007) la seguridad como dimensión de la calidad del servicio enfatiza en que los trabajadores disposición de las competencias, conocimientos y capacidades y todo aquello que sea necesario, contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato.

La dimensión empatía, López et al. (2013), definen como la capacidad de entender los sentimientos y emociones lo que el otro puede sentir, es también tomar interés por las experiencias o situaciones ajenas. Es una habilidad esencial para las personas, entendiendo que durante toda la vida se transita por un escenario social complejo. Esta índole social genera el reconocimiento y consideración de los estados emocionales de otras personas.

Por otro lado, Duque (2005) indica que la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio.

En este contexto, para Matsumoto (2014), la empatía es la forma en que ofrece la empresa, facilitando atención personalizada a los usuarios, ofreciendo el contacto amabilidad y cordialidad.

Respecto a la segunda variable, satisfacción estudiantil, tomando en consideración a Surdez, et al. (2018), quienes definen que la satisfacción estudiantil es la comodidad que perciben los estudiantes por notar que su interés académicas como resultados de las actividades que hace la institución para asistir sus necesidades educativas. Se puede inferir que los estudiantes sienten satisfacción del servicio brindado por la institución educativa al ver que sus logros y expectativas fueron atendidos.

Al respecto, Gento y Vivas (2003), conceptualizan como una valoración adecuada que realizan los alumnos de logros y vivencias ligada al aspecto académico, en función a la atención de sus propias necesidades y demandas.

En este contexto se toma en consideración también a Mejías y Martínez, (2009) para ellos la satisfacción estudiantil es el grado del estado de concepción que tienen los estudiantes en relación a su IE., como resultado de la percepción en cumplimiento de sus necesidades, intereses y requerimientos.

En tal sentido, Long, L. y Eamoraphan, S. (2015). Señalan que la satisfacción estudiantil en las instituciones donde imparten la educación es un elemento muy importante que se convierte como parte de la composición de mejorar la calidad de vida de quienes toman su servicio.

Según estas definiciones se deduce que la satisfacción estudiantil es el grado de aprobación que tienen los alumnos con relación al servicio que brinda una institución educativa. Por lo tanto, la justificación de medir la satisfacción estudiantil se sustenta en que los estudiantes son el núcleo, la razón de su existencia y el sostenimiento de las instituciones educativas. En el ámbito educativo los alumnos son los indicados para valorarla y, no obstante, existen posibilidad de que se presenten una visión parcial y subjetiva, sus opiniones se deben tomarse en cuenta como una referencia.

En la presente investigación se estima pertinente conocer las dimensiones e indicadores de la satisfacción estudiantil.

Según Zilberstein (2006), la organización de la enseñanza es un conjunto de participaciones que regulan las actividades del docente para con los alumnos en función a alcanzar los logros esperados, al mismo tiempo atiende sus intereses y motivaciones de los educadores y educandos teniendo en cuenta sus características específicas. Según el autor, la organización de la enseñanza es todo tipo de actividad que ejecutan los docentes en su afán de atender sus expectativas de los estudiantes.

Breijo (2016), señala que en el proceso de enseñanza – aprendizaje (E- A), las tareas académicas son desarrolladas principalmente por los estudiantes, con/sin ayuda del profesor. Se distingue que la actividad por excelencia del estudiante es el aprendizaje y la del maestro es la enseñanza, no obstante, lo

que también se enriquezcan los conocimientos de ambos en la propia dinámica del proceso cuando los alumnos enseñan y los docentes aprenden.

En este sentido, Abreu et al. (2018), señalan que, el proceso de E – A es de intercomunicación y socialización. El profesor, planifica, ordena y facilita los contenidos temáticos de ciencias y humanidades a los alumnos y estos además de informarse con el profesor, lo hace entre sí y con la sociedad. Por lo que es fundamental el papel que desempeña los educadores sobre los educandos.

Estas dimensiones se complementan con la tercera dimensión infraestructura e instalaciones, según Campana et al. (2014), la infraestructura de las instituciones educativas es uno de los factores principales para un mejor rendimiento académico porque cumple un rol motivacional y funcional; dicho de otro modo, genera confianza en los alumnos que permite mayor estabilidad emocional en la actividad pedagógica.

Al respecto, Pérez (2021), señala que la Infraestructura e instalaciones es un conjunto de medios representativos, de servicios e instalaciones que fomentan el desarrollo de una determinada actividad.

Es este estudio se define como un conjunto de componentes de elementos tangibles que son considerados para esenciales para prestar servicio con eficiencia toda actividad que se realiza en un centro educativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, este enfoque para Hernández et al. (2014), utiliza recopilación de datos para contrastar las hipótesis se fundamenta a los cálculos numéricos y el análisis estadístico para sentar modelos de comportamiento. En este estudio se consolida la información de los variables a través de la interpretación de los datos en las tablas y gráficos estadísticos.

Este estudio corresponde a la investigación de tipo básica, que se caracteriza por que surge a partir de los fundamentos teóricos y persiste en él; consiste en plantear otras teorías o modificarlas las que ya existen, en aumentar los conocimientos científicos o filosóficos, sin necesidad de contrastarlo con ningún aspecto práctico. (Behar, 2008)

Este estudio a su vez es una investigación de nivel correlacional, porque mide la relación existente entre dos variables, sin que el investigador tenga la necesidad de elegir grupo de control. Hernández et al. (2014) señalan como un tipo de investigación que tiene por finalidad de examinar la relación existente entre dos o más concepciones, categorías o variables de una investigación correlacional.

Es importante señalar el método hipotético – deductivo, consiste que la lógica de la indagación se basa en el planteamiento de una ley universal y en establecer ciertas condiciones iniciales destacados que forma parte de la premisa elemental para construir una teoría. (Chanto, 2008)

El diseño de esta investigación es no experimental/transversal, Llanos - Hernández (2010), define que son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de las variables en donde solo se observan los fenómenos en su entorno consustancial para luego analizar y transversal; son aquellos que recogen datos en un solo momento y en un tiempo determinado, (Hernández, 2003, p 270).

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización de variables, para Bauce et al. (2018) está estrechamente unida a la clase de estrategia de trabajo que se ha empleado en la recolección de datos. Las mismas que debe ser compatibles con los propósitos del estudio, al mismo tiempo que tengan relación con metodología que se realiza la investigación.

Con respecto a la primera variable del estudio, Eustat (2021) sostiene que, son actividades características del sistema educativo. Cuyo propósito es buscar el cambio en cuanto al nivel conocimiento, comportamiento y actitudes de los alumnos: En este sentido operacionalmente la primera variable del estudio fue observada a partir de sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; conformada por 18 indicadores y 22 ítems.

La segunda variable, satisfacción estudiantil, para Gento y Vivas (2003), es una valoración conveniente que realizan los alumnos de los logros y vivencias ligada con su educación, en función a la atención a sus propias necesidades y sus demandas. En esta última se analizó a través de la dimensión organización de la enseñanza, dimensión del proceso de enseñanza – aprendizaje y la dimensión de Instalaciones e infraestructura, conformada por 11 indicadores y 23 ítems, en ambos casos a través de escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis

En todo trabajo de indagación se necesitan fuentes de información que sean directas y fiables para concretar con los propósitos establecidos en una investigación. A esas fuentes se le llama población, y es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara 2012, p 221).

La población del estudio estuvo conformada por 175 estudiantes matriculados de quinto grado de educación secundaria, en año lectivo 2022, en una de las IE. del distrito de Los olivos.

Según, Bernales (2010) la muestra es el subconjunto de la población que se elegida, de ello se extrae el conocimiento para la ejecución de la investigación y sobre la cual realizaran la evaluación y control de las variables que son objetos de estudio. Para este estudio la muestra estuvo conformada por 120 estudiantes (ver anexo 8)

En esta investigación se empleó muestreo no probabilístico por conveniencia simple; de modo que los elementos que forman parte del estudio tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, se realizan una elección aleatoriamente de los componentes o elementos de muestreo” (Monje, 2011).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, según Casas (2003) señala que la encuesta es frecuentemente usada como mecanismo de la investigación, puesto que permite alcanzar y formular datos de manera rápida y seguro.

El instrumento fue cuestionario, Padilla, et al. (1998) define como “documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

Hernández, et al. (2014), argumentan que la validez se vincula de manera directa con lo que se quiere medir, sin embargo, a fin de confirmar su legitimidad se debe tener en cuenta la coherencia entre las frases.

Para este estudio la validación se hizo consultando a tres expertos quienes constataron la pertinencia, relevancia y claridad establecidos de los contenidos del cuestionario.

La confiabilidad, López, et al. (2019), definen como el nivel de coherencia con el cual un instrumento, mide la variable. Se saca después de evaluar la reproducibilidad, que es cuando existe una buena correlación en las mediciones en distintos momentos y, por otro lado, la fiabilidad, que es la exactitud en las mediciones en diferentes momentos.

Del mismo modo se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través de Alpha de Cronbach se tomó una prueba piloto a 14 estudiantes de nivel secundaria con rasgos similares a la muestra. Logrando que los resultados que son fiables, 0,88 que corresponde a la calidad de servicio educativo y 0,93 en la variable satisfacción del estudiante.

3.5. Procedimientos

El investigador solicitó autorización a la dirección del plantel para empezar con prueba piloto y en seguida aplicar el cuestionario a los estudiantes seleccionada para la muestra. Antes de tomar la encuesta se realizó indicaciones, por el chat del Meet y también por WhatsApp de cómo resolver el cuestionario por Google Meet, luego se procedió con la entrega del cuestionario “calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil”, previa autorización del director. Todo esto permitió dar con la respuesta del problema planteado y por ende obtener el logro de los objetivos propuestos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se procesó los datos aplicando el Excel y el software estadístico SPSS V25 para obtener los cálculos y se presentó a través de tablas de frecuencia, porcentajes y las figuras estadísticas. Así mismo el análisis inferencial para la contratación de hipótesis se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación es de suma importancia de mantener en estado de reserva y confidencial los datos de la población estudiada. Asimismo, se contó con la autorización a la IE. para ejecutar los instrumentos. Además, se ha respetado las normas de investigación establecidas por la Universidad. Por otro lado, se ha considerado los derechos de autoría y propiedad intelectual, para ello las referencias están citadas con el estilo de APA 7. También se aplicó el Turnitin para no incurrir al plagio. Por último, después de la ampliación de los instrumentos los datos han sido usados conforme han sido recogidos; sin ningún tipo de manipulación y/o alteración.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	2,5
	Regular	76	63,3
	Buena	41	34,2
	Total	120	100,0

Tal como se observa en la tabla, 63,3% de los encuestados revelaron un nivel regular de calidad de servicio educativo, 34,2% tuvieron que considerar un nivel bueno y el 2.5% consideraron como nivel malo. En conclusión, el nivel regular es superior a comparación de otros dos. Así como también se muestra en la siguiente figura:

Figura 1

Niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo

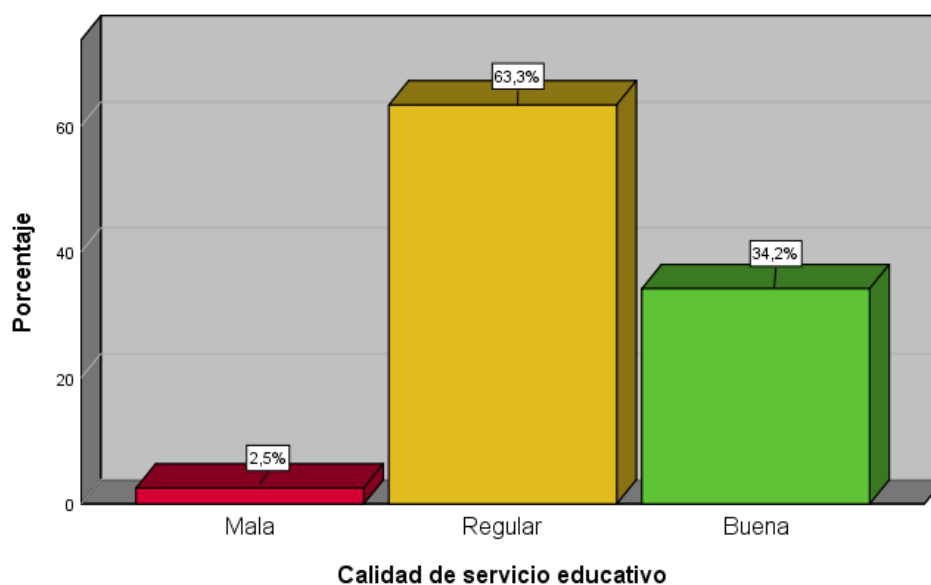


Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de los niveles a las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Mala	7	5,8%	4	3,3%	6	5,0%	1	0,8%	3	2,5%
Regular	67	55,8%	74	61,7%	63	52,5%	59	49,2%	75	62,5%
Buena	46	38,3%	42	35,0%	51	42,5%	60	50,0%	42	35,0%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

Según lo evidenciado en la tabla, son 67 estudiantes que representan 55,8% de la población en estudio señalaron que los elementos tangibles son de nivel regular, 46 alumnos que representan 38,3% buena y 7 estudiantes que representan 5,8% mala. En cuanto a la fiabilidad son 74 educandos que corresponde a 61,7% indicaron nivel regular, 42 encuestados que representan 35% señalaron que es buena y 4 estudiantes equivalente a 3,3% mala. En capacidad de respuesta son 63 alumnos que representan 52,5% indicaron nivel regular, 51 estudiantes equivalente a 42,5% buena y 6 estudiantes que representan 5% dicen que es mala. En la seguridad son 60 estudiantes que corresponden a 50,0% manifestaron nivel bueno, 59 alumnos que representan 49,2% regular y solo 1 estudiante que equivale a 0,8% mala. En cuanto a la empatía son 75 estudiantes que corresponden a 62,5% mostraron un nivel regular, 42 encuestados que representan 35,0% indicaron que es buena y 3 estudiantes equivalente a 2,5% mala. Se deduce que el nivel regular es el que supera en la seguridad y la parte positiva el 50,0% presentaron un nivel bueno, quedando con 0,8% que consideran que la seguridad es mala.

Tabla 3

Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable satisfacción estudiantil.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfactorio	3	2,5%
	Medianamente satisfactorio	87	72,5%
	Satisfactorio	30	25,0%
	Total	120	100,0%

Según los hallazgos mostrados en la tabla; 72,5% manifestaron tener un nivel medianamente satisfactorio, 25,0% satisfactorio y un 2,5% insatisfactorio. Por lo tanto, se concluye, el nivel que predomina es medianamente satisfactorio, resultado inquietante, puesto que un nivel satisfactorio es favorable para la variable uno. Así como también se muestra en la siguiente figura:

Figura 2

Niveles con respecto a la variable satisfacción estudiantil

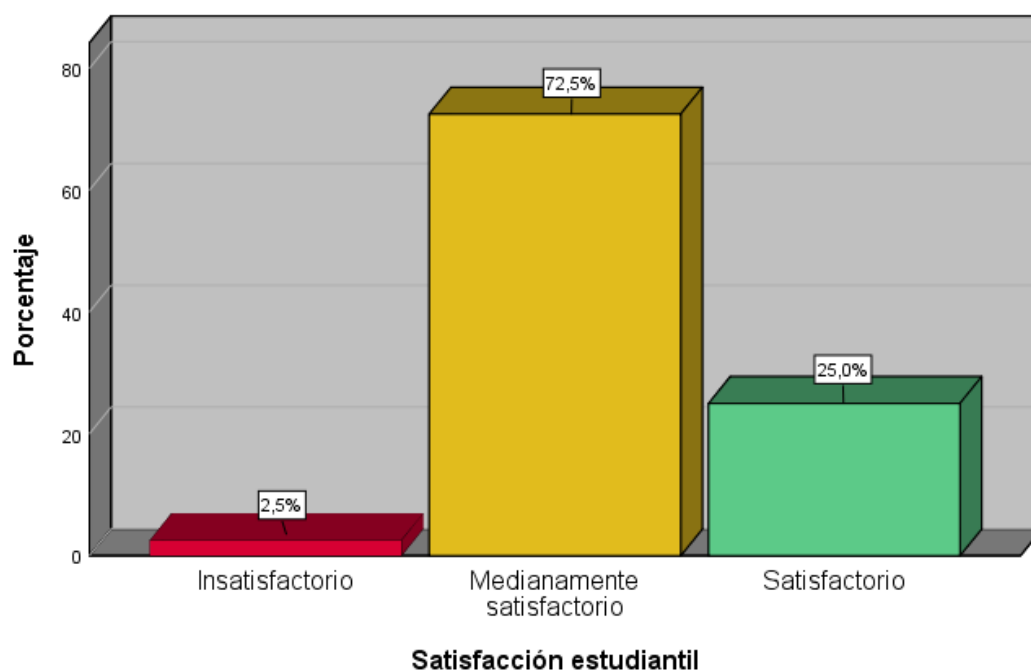


Tabla 4

Frecuencia y porcentajes de los niveles a las dimensiones de la satisfacción estudiantil

Niveles	Organización de la enseñanza		Proceso de enseñanza - aprendizaje		Infraestructura e instalaciones	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfactorio	2	1,7%	2	1,7%	12	10,0%
Medianamente Satisfactorio	57	47,5%	68	56,7%	77	64,2%
Satisfactorio	61	50,8%	50	41,7%	31	25,8%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

Según los resultados que se observa en este cuadro, con respecto a la dimensión de organización de la enseñanza manifestaron el 50,8% tener un nivel satisfactorio, el 47,5% medianamente satisfactorio y el 1,7% insatisfactorio. El proceso de enseñanza – aprendizaje es percibida por 56,7%, medianamente satisfactorio, el 41,7% consideran como satisfactorio y 1,7% insatisfactorio. La dimensión Instalaciones e infraestructura por 64,2% ha sido percibida como medianamente satisfactorio, el 25,2% satisfactorio y el 10,0% insatisfactorio. Se concluyó, que el nivel medianamente satisfactorio predomina en la satisfacción estudiantil lo cual implica que los estudiantes valoran más la comodidad de las aulas e instalaciones, resultado preocupante puesto que muestra la falta de implementación en las aulas.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil no se relacionan.

H_a: Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil se relacionan de forma directa y significativa

Tabla 5

Relación calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil

		Calidad de servicio educativo	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Se observa en la tabla 5, la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil, es directa y significativa. Por ello, se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; se concluye, si la calidad de servicio educativo alcanza un nivel regular, la satisfacción estudiantil será también distinguida como medianamente satisfactorio.

Hipótesis específicas

H₀: Las dimensiones de las variables no se relacionan.

H_a: Las dimensiones de la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil

Prueba	Dimensiones	Satisfacción estudiantil	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,566**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	120
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,388**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	120
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,331**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	120
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,286**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	120
Empatía	Coeficiente de correlación	,546**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	

En la tabla 6 se percibió la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción estudiantil, fue directa y significativa. Por eso se deniega la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. Deduciendo que si el nivel de elementos tangibles sea regular la satisfacción estudiantil será observada como medianamente satisfactorio.

De la misma manera, se observa que la relación entre fiabilidad y la satisfacción estudiantil es directa y poco significativa. En consecuencia, se deniega la hipótesis nula. La conclusión es que, si el nivel de fiabilidad es malo entonces la satisfacción estudiantil, será visto como insatisfactorio.

Así como la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil es directa y poco significativa. De modo que se rechaza la hipótesis nula. Infiriendo que cuando el nivel de la capacidad de respuesta es malo, la satisfacción estudiantil será apreciado como insatisfactorio.

Además, la dimensión seguridad y la satisfacción estudiantil es directa y poco significativa. Por esta razón se rechaza la hipótesis nula. Infiriendo que cuando el nivel de seguridad es malo, la satisfacción estudiantil será percibida como insatisfactorio.

Por último, la empatía y el variable en mención se relacionan de modo directa y significativa. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que cuando el nivel de empatía es regular la satisfacción de los estudiantes será percibida de la forma que medianamente satisfactorio.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos, el análisis e interpretación de procesamiento estadístico de datos, comprueba lo que se ha referido en la realidad problemática, vale decir, la mayoría de estudiantes consideraron que, la calidad de servicio educativo es de nivel regular y en consecuencia la satisfacción estudiantil es medianamente satisfactoria. En la población estudiada; según base de datos confirman mayor desaprobación en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad; este resultado es probable que después de la pandemia se haya incrementado las necesidades relacionado a la tangibilidad (mobiliarios, falta de ambientes, equipos tecnológicos, etc.). En cuanto a la fiabilidad es posible que los estudiantes tengan miedo a contagiarse con el virus por lo que, consideran que el colegio no brinda seguridad absoluta sobre todo en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad; estos aspectos deben ser superados para que la dicha institución tenga una imagen diferente frente a sus estudiantes.

También en esta misma línea, que al verificar la hipótesis general se ha constatado que existe una relación directa y significativa con un coeficiente de correlación de 0,584 entre las variables de la población en estudio. Tiene una similitud en los resultados con el estudio realizado por Vera (2020), donde demuestra que la correlación es moderada 0,493; como se puede ver claramente, la investigación fue durante la pandemia, esto implica que durante y después la educación en diferentes partes de mundo estuvo de cabeza, con mayor incremento de sus necesidades sobre todo falta de materiales de trabajo para realizar las actividades pedagógicas eficientes, tanto como de estudiantes y profesores. Con respecto a los hallazgos descriptivos después de procesar la data señala que la primera variable de estudio alcanzó un nivel regular de 63,3%, nivel bueno fue de 34,2% y nivel malo indicaron el 2,5%; mientras tanto con relación a la segunda variable, se obtuvo el nivel medianamente satisfactorio en un 72,5%, satisfactorio un 25,0%, insatisfactorio el 2,5%. Estos hallazgos tienen coincidencia con el estudio que hizo Huaylla (2019) quien encontró de la población en estudio que el 75,54% calificaron que la calidad de servicio es de nivel regular, en conclusión, se puede afirmar que es de una relación positiva; estas similitudes hacen entender que es muy importante

asegurarse que el servicio que se presta en una IE. debe ser necesariamente lo que atiende las demandas y necesidades del usuario para que ellos califiquen positivamente sobre el servicio.

Al respecto, Ropa (2014) la calidad de los servicios educativos son fuentes de la producción de las instituciones en su conjunto, en especial de las IE, puesto que admite el uso razonable de recursos, materiales y capacidad del potencial humano en prestación de servicios, teniendo en cuenta las necesidades y las percepciones del estudiantado en general. Según la información estadística, es posible que los alumnos creen importante contar con una infraestructura equipada y limpia a lo que evidencia su percepción de nivel regular.

Sobre la primera hipótesis específico, se encontró el coeficiente de correlación es moderada entre los elementos tangibles de la calidad de servicio educativo con satisfacción del estudiante, este resultado tiene cierta diferencia con el reciente estudio realizado por Ubillus y Giron (2021) quienes obtuvieron una correlación muy fuerte de 0,963, un valor que refleja una relación positiva con respecto a lo tangibilidad e intangibilidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, se puede comprender a mayores factores de tangibilidad e intangibilidad permitirán un mejor nivel de satisfacción estudiantil; sin embargo, la satisfacción no solo depende de estos factores, sino también de la atención prioritaria de sus necesidades estudiantiles. En cuanto a lo descriptivo 55,8% de los encuestados perciben que los elementos tangibles de su IE. es de nivel regular, se puede interpretar que los estudiantes toman en cuenta la falta de equipos tecnológicos para mejorar el desarrollo de sus actividades pedagógicas; este resultado tiene similitud con la investigación realizada por Angulo (2021) donde evidenció que 51,25 % de estudiantes opinaron estar medianamente satisfechos en cuanto a la calidad de servicio educativo prestado; entendiéndose que según Zeithaml y col. (2009) citado por Hernández et al. (2017) quienes sostienen que la tangibilidad es todo lo relacionado a la parte física, así como: las instalaciones del local, equipos, personal trabajador y recursos de comunicación. Todo ello sirve para que el

cliente evalúe la calidad de servicio en función a las necesidades y expectativas.

Estos indicios nos marcan claramente las pautas, ¿cuáles son los elementos que priorizan hoy en día los estudiantes para llevar un educación placentera y satisfactoria en una IE.?. Según la percepción de los estudiantes se entiende que toma mayor relevancia el local, los ambientes de trabajo, los equipos tecnológicos modernos, materiales didácticos y línea de internet; estos elementos facilitan al docente y estudiante en el desarrollo de sus actividades pedagógicas. Además, la limpieza y mantenimiento debe ser de prioridad de los directivos para satisfacer a los usuarios.

En lo que corresponde a la hipótesis específico número dos, se descubrió que la relación es débil, entre la dimensión fiabilidad y segunda variable; esto se debe posiblemente a que los estudiantes en el retorno a clases presenciales sienten temor por su salud, sobre todo al contagio del virus. Al buscar la diferencia en los antecedentes está de Amaro (2021), quien obtiene en su investigación una correlación de 0,905 considerado como una relación muy fuerte. Por otro lado, con respecto a los resultados descriptivos, la primera llegó a 61,7% lo que indica nivel regular y la segunda alcanzó 72,5%, porcentaje considerado medianamente satisfactorio esta situación tiene cierta diferencia con tesis de Huaylla (2019) que tuvo lugar a un nivel de correlación moderada positiva 0,605, sus resultados dan cuenta que la primera alcanzó un nivel de 65,2%, el más alto tuvo nivel satisfecho con 41,8%. En relación a estos resultados, Clemenza et al. (2010), señalaron que la fiabilidad es la capacidad para cumplir el servicio que se ha ofrecido al cliente con puntualidad y rigor. Es posible que los estudiantes no encuentran una correcta y adecuada atención a sus expectativas como, por ejemplo, reporte de incidencias, dificultades para cumplir el horario establecido para realizar actividades, entre otras.

Con relación a la tercera hipótesis específica, entre la capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil, la relación es poco significativo, este resultado se diferencia con la investigación realizado por Ubillus y Giron (2021) que la correlación es de 0,917 y es considerada como una relación muy fuerte.

Se entiende que a mayor capacidad de respuestas es mejor la satisfacción de los estudiantes. Estos resultados inferenciales tienen coincidencia con los descriptivos porque se ha evidenciado que la mayoría de los estudiantes estiman que el personal de la IE. aún no ayudan a vencer sus dificultades académicas; en cuanto al nivel descriptivo se halló en nivel regular con 52,5%, estos hallazgos coinciden con la tesis trabajada por Amaro (2021) de la población estudiada el 63,39% consideraron que la capacidad de respuesta es de categoría media. Vale decir que, existen muchas investigaciones que confirman la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil, esto conlleva a plantearse alternativas de solución para seguir mejorando la calidad de servicio educativo. En este sentido Hernández, et al. (2017), la capacidad de respuesta es la atención al cliente con responsabilidad. Esta dimensión resalta la atención y rapidez para hacer frente a las inquietudes, reclamos y necesidades de los clientes. Este resultado explica que aún existen dificultad en cuanto a la atención de las solicitudes y otros trámites administrativos.

En referencia a la cuarta hipótesis, se encontró en los resultados una correlación directa y poco significativo entre la dimensión seguridad y satisfacción estudiantil. En cambio, en el reciente estudio que hizo Amaro (2021), la correlación fue de 0,915 lo que indica una relación muy fuerte significativo; en ambos casos la seguridad se relaciona con satisfacción estudiantil en menor o mayor nivel lo que demuestra que a medida que se le brinde una mejor seguridad mejora la satisfacción estudiantil. Por otro lado, a nivel descriptivo el 50% de encuestados indicaron un nivel bueno, este resultado se diferencia con lo que halló en su tesis Amaro (2021) con un 63,69 % de nivel media y también con lo del Hualla (2019) quien obtuvo el resultado de 61,96% en nivel regular. Estas diferencias obedecen a ciertos indicadores, tales como: garantía en la preparación académica, flexibilidad en el horario, atención personalizada, etc. Estos mismos resultados son sustentados por Duque (2005), el usuario deposita su confianza plena en una organización y esperar obtener resultados positivos y, siente la certeza de que sus dudas serán resueltos de la mejor manera posible. Además, la seguridad implica

veracidad, integridad y honestidad. Es posible que los encuestados hayan tomado en cuenta de que los docentes de la IE. brindan seguridad y confianza en lo académico debido a que nivel de preparación y la forma de emplear metodología activa tenga mayor aceptación por eso el resultado a nivel descriptiva es buena y a nivel correlacional es poco significativo.

Con respecto a la información de la última hipótesis específica entre la dimensión empatía y satisfacción estudiantil. se halló una correlación de 0,546 % directa y significativa. En este sentido tiene una semejanza con la investigación realizada por Huaylla (2019) donde obtuvo $Rho=0,584$ %, igual que anterior la relación es significativa; esto implica que, cuanto más sean empáticos los educadores y los directivos en el desarrollo del proceso de aprendizaje de jóvenes adolescentes será mejor la satisfacción de los estudiantes. En este sentido confirma la relación descriptiva con 62,5% de nivel regular, este resultado se asemeja al trabajo presentado por Amaro (2021) que en su investigación obtuvo un 64,29% que fue considerado de categoría media en su fase descriptivo; esto evidencia una relación pertinente entre la dimensión empatía y satisfacción del estudiante en IE. Publicas de Ate. Según Duque (2005) la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Con estos resultados y antecedentes señalados quedó más que demostrado que existe relación significativa entre los variables de la investigación. En esta parte de análisis es fundamental mencionar que la población en estudio es evidente que haya tomado en cuenta sobre la atención personalizada en el trabajo pedagógico en modalidad semipresencial que se dio durante el confinamiento y al inicio del presente año lectivo.

Es importante señalar puntos relevantes lo que se descubrió en el desarrollo de esta investigación que facilita la posibilidad de realizar los análisis estadísticos a través de la técnica de la encuesta donde se recogió datos muy valiosos y pertinentes que permitirá a la comunidad educativa contar con una información veraz para toma decisiones oportunas y trascendentales, lo cual contribuirá para mejorar la calidad de servicio educativo con mayores beneficios

para el estudiantado. También es necesario considerar puntos que se tiene que mejorar a partir de esta investigación, si bien se pudo constatar las relaciones significativas y poco significativas, no se logró profundizar en la información porque se necesita de mayor tiempo y conocer los sentimientos, sensaciones y actitudes de la población en estudio; se entiende que los resultados podrían tener otra orientación debido a que los encuestados tal vez hayan reflejado su percepción tan solo a algunos indicadores de las dimensiones de cada variable, por lo que sería muy pertinente realizar un tratamiento con un enfoque cualitativo a fin de profundizar el estudio que contengan mejores resultados y que sean sostenibles.

Como se ha señalado en los párrafos anteriores de esta investigación, la garantía es que los encargados en la educación de las futuras generaciones adquieran conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover una investigación que tenga la sostenibilidad; el aporte en este estudio es de fiar y tendrá un impacto positivo a mediano plazo porque está basado a los datos seguros y comprobados a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos; cabe precisar que en algunas dimensiones tienen ciertas coincidencias con mayoría de los antecedentes considerados en el estudio, sobre todo en la dimensión de elementos tangibles, se halló en diferentes investigaciones que existe la necesidad de construir y adecuar instalaciones escolares que respondan las expectativas de la generación digital; es decir, los auténticos nativos digitales tengan a su alcance las herramientas necesarias para desarrollar sus aprendizajes con eficiencia y en menos tiempo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Considerando el objetivo general, se demostró que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de los Olivos, 2022. Este resultado se basa al valor examinada por Rho de Spearman que se obtuvo 0,584 y el valor de la significancia fue menor con respecto al “p” valor teórico; de modo que la relación de los variables es significativa, por ello se rechazó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna de la investigación.

Segunda: Sosteniendo el primer objetivo específico, se encontró $Rho=0,566$, relación directa, asumiendo que existe una relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción estudiantil.

Tercera: Valorando el segundo objetivo específico, se halló con un grado de correlación de 0,388, relación directa, admitiendo que existe una relación poco significativa entre la fiabilidad y satisfacción estudiantil de la población en estudio.

Cuarta: Conforme el tercer objetivo específico, se encontró $Rho=0,331$ relación directa y poco significativa, que también existe la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil de la población en estudio.

Quinta: Con respecto al cuarto objetivo específico, se demostró que, si existe una relación entre la dimensión seguridad y satisfacción estudiantil en la población en estudio, con un grado de correlación de 0,286, este resultado evidencia una correlación directa y poco significativa.

Sexta: En referencia al quinto objetivo específico, se demostró que existe la relación entre la empatía y satisfacción estudiantil en la población en estudio, con un grado de correlación de 0,546, de acuerdo al nivel esto califica como una correlación significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Considerando los resultados obtenidos de la población estudiada, se sugiere al director hacer los esfuerzos necesarios para subir el nivel de calificación puesto que la mayoría de los estudiantes encuestados calificaron que la calidad de servicio educativo es regular. Para lo cual es necesario tomar en cuenta las debilidades que tiene como institución y manejar con mayor precisión en la toma de decisiones.

Segunda: Para mejorar los resultados alcanzados en cuanto a la dimensión elementos tangibles, comprendida por: infraestructura, mantenimiento, equipamiento y la pulcritud del trabajador de la IE. se recomienda al director tomar acciones inmediatas con respecto a la limpieza de la parte externa e interna de la IE.

Tercera: Conforme a los resultados alcanzados en dimensión fiabilidad que se relaciona con resolución y seguridad sobre las instituciones que prestan servicio, por lo que se sugiere a los directivos usar los instrumentos de medición para evaluar constantemente la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Cuarta: Para atender a los resultados encontrados en relación capacidad de respuesta que comprende rapidez de servicio, disposición y garantía académica, al respecto se recomienda a los directivos de esta IE. contar con la data actualizada, (número de teléfonos y direcciones de estudiantes y padres de familia), para comunicar el rendimiento académico, comportamiento, inasistencias y tardanza de los estudiantes con el propósito de brindar mejor y mayor atención.

Quinta: Finalmente, se sugiera que, en las futuras investigaciones a realizarse, sería muy importante considerar una investigación cualitativa con el propósito de conocer sus sentimientos actitudes de la población estudiada y obtener resultados sostenibles.

REFERENCIAS:

- Abreu Y., Barrera A., Breijo T. y Bonilla I. El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: *su impacto 2018 en la motivación hacia el estudio de la lengua p. 610-623*. Disponible en: <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1462>
- Allen, I. y Seaman, J. (2010). Diferencias de clase: Educación en línea en los Estados Unidos, 2010. *Needham, MA: The Sloan Consortium, 1-26*. http://sloanconsortium.org/publications/survey/class_differences
- Amaro C. (2021). (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL. 06, Ate – 2021. (Tesis de licenciatura), Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Angulo M. (2021). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6° Edición ed.). *Caracas: Editorial Episteme*.
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia) *Revista empresarial* 13 (1), 35 – 47 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2000): “Un nuevo impulso para la integración de la infraestructura regional en América del Sur”. Disponible en: http://www.iadb.org/intal/publicaciones/infraestructura_bid.pdf
- Bauce, G., Córdova, M. y Ávila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”, 2018; 49(2)*, Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>

- Bermúdez, R. Aprendizaje formativo: una opción para el crecimiento personal en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Tesis de doctorado. Facultad de Psicología. Universidad de La Habana. La Habana, 2001.*
- Bernales, C., (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. *Tercera edición. Universidad de La Sabana, Colombia.*
- Breijo, T. (2016) ¿Cómo enseñar y cómo aprender para formar competencias profesionales?: un enfoque didáctico desarrollador. *Editorial Universidad de Santander.*
- Bulut, C. y Aydogan, S. (2021). Calidad de Servicio en Escuelas Secundarias Privadas: Extensión a EduQUAL con un caso de Turquía. *Revista de investigación económica y empresarial, 12 (1), 145–155.* <https://doi.org/10.20409/berj.2021.315>
- Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *Revista de Sociología de la Educación-RASE, 13(2) (Especial, COVID-19), 114-139.* doi: 10.7203/RASE.13.2.17125
- Camisón C., Cruz S. y González (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Universidad Jaume I y Valencia – España*
- Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., y Guerrero, E. (2014). Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los colegios emblemáticos. *Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.*
- Casas, J., (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadísticos de los datos. *Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid. España.*

- Chanto, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Revista de Ciencias Económicas*, 26(2).
- Cornejo A. (2020). Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa Argentina, distrito de Lima, 2020. (Tesis de especialización), Universidad César Vallejo, Lima.
- Díaz, G. (2021). Deserción escolar: *Una mirada a esta problemática social en Bogotá*. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12495/6113>.
- Di Gropello, E., & Saavedra, J. (2021). COVID-19 y la crisis educativa en América Latina y el Caribe: ¿cómo podemos evitar una tragedia? Banco Mundial Blogs.
<https://blogs.worldbank.org/es/education/covid-19-y-la-crisis-educativaen-america-latina-y-el-caribe-como-podemos-evitar-una>
- Drucker, P., (1990). Lecciones para una gobernanza exitosa sin fines de lucro. *Gestión y liderazgo*, 1 (1), 7-14.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 25(ene-jun), 64-80.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Griethuijsen V., Kunst R., Woerkom V., Wesselink M, y Poell, R., (2020). ¿La implementación de la educación basada en competencias media el impacto del aprendizaje en equipo en la satisfacción de los estudiantes? *Revista de Educación y Formación Profesional*, 72 (4), 516–535.
- Hernández R., Fernández C. y Bautista M., (2014). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta - 6ta Edición. México.

- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141.
- Herrera M. (2020). Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí – Chongoyape. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Horowitz, J. 1991. La calidad del servicio: la conquista del cliente. *Editorial McGraw Hill*.pp. 105
- Huaylla F. (2019). La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Hyoyoung C. y Hyangeun L. (2022). El efecto de la educación en diseño utilizando codificación basada en realidad virtual en la competencia y satisfacción educativa de los estudiantes. *Educación y tecnologías de la información*, 27 (4), 4577–4597.
- Iguiniz, M. (2021). *Desafíos de la emergencia en el sistema educativo: el desafío del acceso*. Disponible en: <https://obepe.org/author/manuel-iguiniz/>
- León, T., (2021). *Retos y desafíos para el retorno a la presencialidad*. Grupo educación al futuro. Disponible en: <https://educacionalfuturo.com/articulos/retos-y-desafios-para-el-retorno-a-la-presencialidad/>
- Levizaca, Y., (2022). Colegios públicos aún no están listos para el retorno. Disponible en: <https://convoca.pe/agenda-propia/colegios-publicos-aun-no-estan-listos-para-el-retorno-de-los-estudiantes>
- Llanos-Hernández, L. (2010). El concepto del territorio y la investigación en las ciencias sociales. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 7(3), 207-220.

- Long, L. y Eamoraphan, S. (2015). Un estudio de la relación entre el clima escolar y la satisfacción con la vida escolar de los estudiantes en la Escuela Internacional Wu Han China-Britain. *Erudito*, 23 (7). Disponible en <https://www.academia.ed>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48.
- López M., Filippetti V., Richard M., (2013). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Doi: [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)
- Matsumoto R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda experto perspectivas, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209.
- Mejía, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. Disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Ministerio de Educación. (2014). *Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizaje*. Lima: Fondo Editorial del MED.
- Monje, C., (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad Surcolombiana, Colombia
- Muhammad B. (2021). Aprendizaje a distancia durante la pandemia de COVID-19 en las escuelas públicas de los EAU: satisfacción, actitudes y desafíos de los estudiantes. *Tecnología educativa contemporánea*, 13 (3), 1–13.

- Neira H. (2021). Bicentenario Perú. *Dos siglos de pensamiento de peruanos*. 668 págs. Lima: Universidad Ricardo Palma, Editorial Universitaria. ISBN: 978-612-4419-85-0.
- Pérez, R., (2021). Conceptos generales en la gestión del mantenimiento industrial. Bucaramanga, Colombia. *Ediciones USTA. Carrera 18 n.º 9-27*
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. *ECOEdiciones. Bogotá, Colombia*.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 21-26.
- Surdez, E, Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1) Colombia. (Pp. 9-26). <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Ubillus C. y Girón J. (2021). Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 202. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima.
- Vara, A., (2012). Desde la idea hasta la sustentación: *7 pasos para una tesis exitosa Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos*. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- 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, Lima.
- Zeithaml, V. y Bitner M. (2002). Marketing de servicios. *Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, segunda edición*.
- Zilberstein, J. (2006). Categorías en una didáctica desarrolladora. Posición desde el enfoque histórico-cultural.

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio educativo

VARIABLE SDE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Es un proceso complejo que debe estar enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. Arroyave y Hurtado (2021)	Fue observada a partir de sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; conformada por 18 indicadores y 22 ítems. Con escala de Likert.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura física ▪ Equipamiento ▪ Pulcritud de los servidores 	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Muy en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni en acuerdo en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento ▪ Servicio académico ▪ Documentación 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación ▪ Rapidez del servicio ▪ Disposición ▪ Atención permanente 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza y seguridad ▪ Cortesía. ▪ Garantía académica 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Flexibilidad ▪ Interés por el usuario ▪ Conocimiento de necesidades. ▪ Amplitud de servicio 	

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción estudiantil.	Satisfacción estudiantil es el grado del estado de aprobación que tienen los estudiantes en relación a su IE., como resultado de la percepción en cumplimiento de sus necesidades, intereses y requerimientos. (Gento y Vivas, 2003)	Se analizó a través de la dimensión organización de la enseñanza, dimensión del proceso de enseñanza – aprendizaje y la dimensión de Instalaciones e infraestructura, conformada por 11 indicadores y 23 ítems, con escala de Likert.	Organización de la enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación diaria de las sesiones de aprendizaje. ▪ Motivación en el aprendizaje. 	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni satisfecho, ni satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
			Proceso de enseñanza - aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de estrategias ▪ Uso de materiales didácticos ▪ Trabajos en equipo ▪ Exposiciones ▪ Manejo de situaciones 	
			Infraestructura e instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construcción segura ▪ Mobiliarios adecuados ▪ Aula con iluminación, ventilación y equipado ▪ Servicios básicos 	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 01

PARA MEDIR LAS PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado estudiante, luego de leer cada pregunta o ítem despliega y selecciona una de ellas del rango de valoración que consideres conveniente; donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Dimensión / Ítems	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	El local IE. se muestra bien cuidado y atractivo a la vista.					
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.					
3	La IE. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).					
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La IE. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.					
6	La IE. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.					
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema.					
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).					
9	La IE. es cuidadoso con registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	La IE. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).					
11	En la IE. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas.					
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.					
13	El personal de la I.E. siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.					
	Dimensión 4: Seguridad					

14	El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado.					
15	La IE. cuentan con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.					
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
17	Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.					
Dimensión 5: Empatía						
18	La IE., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.					
19	La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.					
20	La IE. brinda orientación vocacional y asesoramiento a los estudiantes de la promoción.					
21	La IE. realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol.					
	La IE. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.					
22	La IE., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.					

CUESTIONARIO N° 02

PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Muy en insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Rango de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Organización de la enseñanza						
1	Se nota que el/la docente preparara con anterioridad su sesión de aprendizaje					
2	El (la) docente Tiene dominio del tema al ejecutar la sesión de aprendizaje.					
3	El (la) docente cumple y respeta el horario establecido al desarrollar su clase.					
4	Mantiene a los estudiantes motivados en todo momento mientras dura su clase.					
5	La comunicación entre docentes y estudiantes en el aula es asertiva y amical.					
6	El (la) docente utiliza la pizarra y los colores adecuadamente para captar la atención mientras dure la clase.					
Dimensión 2: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
7	El (la) docente realiza las actividades de enseñanza-aprendizaje de forma secuencial y ordenada.					

8	El (la) docente responde a nuestras preguntas y absuelve nuestras dudas.					
9	El (la) docente está atento y responde a las preguntas e inquietudes de sus estudiantes.					
10	El (la) docente utiliza plataformas virtuales para dar reforzamiento de las actividades diarias y/o semanales.					
11	El (la) docente propicia la participación grupal e individual en los estudiantes.					
12	El (la) docente propone y realiza exposiciones de interés en la clase.					
13	El (la) docente da alternativas de solución a los problemas que se nos presentan					
14	El (la) docente tiene un manejo de manera efectiva en las dinámicas de grupo, solución de tareas y exámenes					
	Dimensión 3: Infraestructura e instalaciones					
15	Los ambientes, espacios y aulas de la IE se conservan limpias y ordenadas.					
16	Las aulas de la IE. son de construcción segura					
17	Las carpetas de la IE. son cómodas y se encuentran en buen estado.					
18	Las aulas de la IE. cuentan con equipos tecnológicos (computadora, internet, multimedia, etc.)					
19	La IE. cuenta con una biblioteca equipado (textos actualizados y equipos tecnológicos) y hay una buena atención.					
20	La IE. cuenta con laboratorio que tiene materiales modernos y adecuados para desarrollar sesiones de aprendizaje en los cursos a fines.					
21	La IE. cuenta con aulas de innovación pedagógica (AIP), equipado (Computadoras, proyectores, internet, etc.) que cumple con las condiciones para desarrollar clases semipresenciales.					
22	La IE. cuenta con espacios amplios de recreación y deporte.					
23	Los Servicios Higiénicos de la IE. siempre se mantienen limpios.					

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	175
Z	1.960
p	50.00%
q	50.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra

"n" =

120.45

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección



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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	La I.E. muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	✓		✓		✓		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	✓		✓		✓		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	✓		✓		✓		
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	✓		✓		✓		
9	La I.E. es cuidadoso con registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	✓		✓		✓		
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	✓		✓		✓		
13	El personal de la I.E. siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado.	✓		✓		✓		
15	La I.E. cuentan con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	✓		✓		✓		
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓		
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
18	La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	✓		✓		✓		
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	✓		✓		✓		
20	La I.E. brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción.	✓		✓		✓		
21	La I.E. realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol.	✓		✓		✓		
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mag. Gujía Barreto Miguel DNI: 07054039

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación

Olivos, 2 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Organización de la enseñanza								
1	Se nota que el/ la docente preparara con anterioridad su sesión de aprendizaje	✓		✓		✓		
2	El (la) docente Tiene dominio del tema al ejecutar la sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El (la) docente cumple y respeta el horario establecido al desarrollar su clase.	✓		✓		✓		
4	Mantiene a los estudiantes motivados en todo momento mientras dura su clase.	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre docentes y estudiantes en el aula es asertiva y amical.	✓		✓		✓		
6	El (la) docente utiliza la pizarra y los colores adecuadamente para captar la atención mientras dure la clase.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Proceso de enseñanza - aprendizaje								
7	El (la) docente nos enseña de manera ordenada a través de diferentes actividades.	✓		✓		✓		
8	El (la) docente responde a nuestras preguntas y absuelve nuestras dudas.	✓		✓		✓		
9	El (la) docente utiliza en clase materiales didácticos, laminas, organizadores gráficos de acuerdo a las sesiones de clase.	✓		✓		✓		
10	El (la) docente utiliza plataformas virtuales para dar reforzamiento de las actividades diarias y/o semanales.	✓		✓		✓		
11	El (la) docente propicia la participación grupal e individual en los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	El (la) docente propone y realiza exposiciones de interés en la clase.	✓		✓		✓		
13	El (la) docente da alternativas de solución a los problemas que se nos presentan	✓		✓		✓		
14	El (la) docente tiene un manejo de manera efectiva en las dinámicas de grupo, solución de tareas y exámenes	✓		✓		✓		
Dimensión 3: instalaciones e infraestructura								
15	La limpieza de las instalaciones es adecuada	✓		✓		✓		
16	Las aulas de la I. E. son de construcción segura	✓		✓		✓		
17	Las carpetas en las aulas de la I.E. se encuentran en buen estado y son cómodos.	✓		✓		✓		
18	Las aulas de la I.E. cuentan con equipos tecnológicos (computadora, internet, multimedia, etc.)	✓		✓		✓		
19	La I.E. cuenta con una biblioteca equipado (textos actualizados y equipos tecnológicos) y hay una buena atención.	✓		✓		✓		
20	La I.E. cuenta con laboratorio que tiene materiales modernos y adecuados para desarrollar sesiones de aprendizaje en los cursos a fines.	✓		✓		✓		
21	La I.E. cuenta con aulas de innovación pedagógica (AIP), equipado (Computadoras, proyectores, internet, etc.) que cumple con las condiciones para desarrollar clases semipresenciales.	✓		✓		✓		
22	La I.E. cuenta con espacios de recreación y deporte.	✓		✓		✓		
23	Los Servicios Higiénicos de la I.E. siempre se mantienen limpios.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mag. Guifa Baoreto Miguel DNI. 07054039

 Especialidad del validador. Ciencias de la Educación

Olivos, 2 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La I.E. muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	✓		✓		✓		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	✓		✓		✓		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la I.E. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.	✓		✓		✓		
8	La I.E. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	✓		✓		✓		
9	La I.E. es cuidadoso con registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	✓		✓		✓		
11	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	✓		✓		✓		
13	El personal de la I.E. siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de la I.E. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado.	✓		✓		✓		

15	La I.E. cuentan con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	✓		✓		✓	
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	✓		✓		✓	
19	La I.E. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	✓		✓		✓	
20	La I.E. brinda orientación vocacional para los estudiantes de la promoción.	✓		✓		✓	
21	La I.E. realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol.	✓		✓		✓	
22	La I.E. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Reyna Cervantes Valdivia DNI: 07127951

Especialidad del validador: Matemática - Física

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Olivos, 2 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Organización de la enseñanza							
1	Se nota que el/ la docente preparara con anterioridad su sesión de aprendizaje	✓		✓		✓		
2	El (la) docente Tiene dominio del tema al ejecutar la sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El (la) docente cumple y respecta el horario establecido al desarrollar su clase.	✓		✓		✓		
4	Mantiene a los estudiantes motivados en todo momento mientras dura su clase.	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre docentes y estudiantes en el aula es asertiva y amical.	✓		✓		✓		
6	El (la) docente utiliza la pizarra y los colores adecuadamente para captar la atención mientras dure la clase.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Proceso de enseñanza - aprendizaje							
7	El (la) docente nos enseña de manera ordenada a través de diferentes actividades.	✓		✓		✓		
8	El (la) docente responde a nuestras preguntas y absuelve nuestras dudas.	✓		✓		✓		
9	El (la) docente utiliza en clase materiales didácticos, laminas, organizadores gráficos de acuerdo a las sesiones de clase.	✓		✓		✓		
10	El (la) docente utiliza plataformas virtuales para dar reforzamiento de las actividades diarias y/o semanales.	✓		✓		✓		
11	El (la) docente propicia la participación grupal e individual en los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	El (la) docente propone y realiza exposiciones de interés en la clase.	✓		✓		✓		
13	El (la) docente da alternativas de solución a los problemas que se nos presentan	✓		✓		✓		
14	El (la) docente tiene un manejo de manera efectiva en las dinámicas de grupo, solución de tareas y exámenes	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: instalaciones e infraestructura							
15	La limpieza de las instalaciones es adecuada	✓		✓		✓		
16	Las aulas de la I. E. son de construcción segura	✓		✓		✓		
17	Las carpetas en las aulas de la I.E. se encuentran en buen estado y son cómodos.	✓		✓		✓		
18	Las aulas de la I.E. cuentan con equipos tecnológicos (computadora, internet, multimedia, etc.)	✓		✓		✓		

19	La I.E. cuenta con una biblioteca equipado (textos actualizados y equipos tecnológicos) y hay una buena atención.	✓		✓		✓	
20	La I.E. cuenta con laboratorio que tiene materiales modernos y adecuados para desarrollar sesiones de aprendizaje en los cursos a fines.	✓		✓		✓	
21	La I.E. cuenta con aulas de innovación pedagógica (AIP), equipado (Computadoras, proyectores, internet, etc.) que cumple con las condiciones para desarrollar clases semipresenciales.	✓		✓		✓	
22	La I.E. cuenta con espacios de recreación y deporte.	✓		✓		✓	
23	Los Servicios Higiénicos de la I.E. siempre se mantienen limpios.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Mag.~~ Reyna Cervantes Valdivia DNI: 07127951

Especialidad del validador: Matemática - Física

Olivos, 2 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CERVANTES VALDIVIA, REYNA DNI 07127951	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/07/15 Modalidad de estudios: - Fecha matriculada: Sin información (***) Fecha exonerada: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	El local de la IE se muestra cuidado y es atractivo a la vista	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
3	La IE. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	✓		✓		✓		
4	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ve aseados y vestidos adecuadamente).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La IE. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La I.E. cuando realiza sus actividades (reuniones con padres, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos.	✓		✓		✓		
7	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE hace seguimiento y ayuda a solucionar el problema.	✓		✓		✓		
8	La IE es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	✓		✓		✓		
9	La IE. es cuidadoso con registro de asistencia diario, reporte de incidencias y notas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
10	La IE. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	✓		✓		✓		
11	En la IE. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuestas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la IE. (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	✓		✓		✓		
13	El personal de la IE. siempre hay personal atento para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de la IE. me transmite confianza y seguridad ante cualquier peligro inesperado.	✓		✓		✓		

15	La IE. cuentan con plan de protección ante el sismo y brinda seguridad dentro del colegio.	✓		✓		✓	
16	Los profesores y el resto del personal son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de la IE. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	La I.E., a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	✓		✓		✓	
19	La IE. tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres de familia y estudiantes.	✓		✓		✓	
20	La IE. brinda orientación vocacional y asesoramiento los estudiantes de la promoción.	✓		✓		✓	
21	La IE. realiza charlas para los estudiantes sobre el peligro del consumo de droga y alcohol.	✓		✓		✓	
22	La IE. brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudios, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./~~Mag.~~ Olinda Vásquez Martínez DNI:09548260

Especialidad del validador:~~Matemática e informática.~~

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Olivos, 2 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Organización de la enseñanza								
1	El/ la docente se nota que se preparara con anterioridad su sesión de aprendizaje	✓		✓		✓		
2	El (la) docente Tiene dominio del tema al ejecutar la sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El (la) docente cumple y respeta el horario establecido al desarrollar su clase.	✓		✓		✓		
4	Mantiene a los estudiantes motivados en todo momento mientras dura su clase.	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre docentes y estudiantes en el aula es asertiva y amical.	✓		✓		✓		
6	El (la) docente utiliza la pizarra y los colores adecuadamente para captar la atención mientras dure la clase.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Proceso de enseñanza - aprendizaje								
7	El (la) docente realiza las actividades de enseñanza – aprendizaje de forma secuencial y ordenada.	✓		✓		✓		
8	El (la) docente está atento y responde a las preguntas e inquietudes de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
9	El (la) docente utiliza en clase materiales didácticos, laminas, organizadores gráficos de acuerdo a las sesiones de clase.	✓		✓		✓		
10	El (la) docente utiliza plataformas virtuales para dar reforzamiento de las actividades diarias y/o semanales.	✓		✓		✓		
11	El (la) docente propicia la participación grupal e individual en los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	El (la) docente propone y realiza exposiciones de interés en la clase.	✓		✓		✓		
13	El (la) docente da alternativas de solución a los problemas que se nos presentan	✓		✓		✓		
14	El (la) docente tiene un manejo de manera efectiva en las dinámicas de grupo, solución de tareas y exámenes	✓		✓		✓		
Dimensión 3: instalaciones e infraestructura								
15	Los ambientes, espacios y aulas de la IE. se conservan limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
16	Las aulas de la IE. son de construcción segura	✓		✓		✓		
17	Las carpetas de la I.E. son cómodas y se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		

18	Las aulas de la I.E. cuentan con equipos tecnológicos (computadora, internet, multimedia, etc.)	✓	✓	✓	
19	La I.E. cuenta con una biblioteca equipado (textos actualizados y equipos tecnológicos) y hay una buena atención.	✓	✓	✓	
20	La I.E. cuenta con laboratorio que tiene materiales modernos y adecuados para desarrollar sesiones de aprendizaje en los cursos a fines.	✓	✓	✓	
21	La I.E. cuenta con aulas de innovación pedagógica (AIP), equipado (Computadoras, proyectores, internet, etc.) que cumple con las condiciones para desarrollar clases semipresenciales.	✓	✓	✓	
22	La I.E. cuenta con espacios amplios de recreación y deporte.	✓	✓	✓	
23	Los Servicios Higiénicos de la I.E. siempre se mantienen limpios.	✓	✓	✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Olinda Vásquez Martínez DNI. 09548260

Especialidad del validador: Matemática e informática.

Olivos, 2 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		Aplicativo	Guía
VÁSQUEZ MARTÍNEZ, OLINDA DNI 17831324	BACHELTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 13/03/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matriculada: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PUNO	
VÁSQUEZ MARTÍNEZ, OLINDA DNI 09548260	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/12/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PUNO	

Tabla 4: Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

N°	Grado académico	Expertos	Resultado
1	Doctor	Guija Barreto, Miguel	Aplicable
2	Magister	Cervantes Valdivia, Reyna	Aplicable
3	Magister	Vásquez Martínez, Olinda	Aplicable

Tabla 5: Confiabilidad de la variable 1

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1																												
Nº	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																				Sumas V1					V1		
	Elementos tangibles			Fiabilidad						Calidad de respuesta					Seguridad				Empatía				V1D1	V1D2	V1D3		V1D4	V1D5
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	8	20	13	16	16	73
2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	11	30	19	19	25	104
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	24	15	16	19	83
4	4	3	1	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	2	4	4	8	26	15	17	16	82
5	4	3	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	1	4	4	5	4	3	5	2	3	9	25	17	14	17	82
6	1	1	1	5	3	1	3	5	5	4	5	5	5	5	2	3	1	1	1	1	2	1	3	22	19	11	6	61
7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	13	27	17	16	23	96
8	3	2	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	8	23	17	16	20	84
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	10	24	13	16	19	82
10	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	11	22	16	15	18	82
11	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	9	25	14	15	19	82
12	1	1	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	5	1	5	4	4	4	4	3	3	7	23	12	15	18	75
13	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	12	27	17	20	23	99
14	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	11	25	16	18	19	89
VARIANZAS	1.12	0.98	1.45	0.24	0.37	0.98	0.49	0.49	0.35	0.69	0.53	0.55	0.55	1.14	1.09	0.35	0.92	0.88	0.82	1.49	0.84	0.96	3.56	2.93	2.33	3.5	4.99	1263
Σ VARIANZAS	17.31																											
VARIANZAS v	110.408	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO 0.88 NÚMERO DE ITEMS DE INSTRUMENTO 22 SUMATORIA DE VARIANZAS 17.31 VARIANZA DE LA SUMA DE ITEMS 110.41																										

Tabla 6: Confiabilidad de la variable 1

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2																											
Nº	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																							Sumas V2			V2
	Organización de la enseñanza						Proceso de enseñanza - aprendizaje							Instalaciones e infraestructura										V2D1	V2D2	V2D3	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P22	P23	V2D1	V2D2	V2D3		
1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	5	2	3	2	3	21	26	24	71	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	30	40	33	103	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	24	32	25	81	
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	1	4	24	31	17	72	
5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	3	2	3	5	4	23	30	29	82	
6	4	1	1	2	3	3	3	5	1	5	2	2	2	2	5	2	1	1	1	1	1	3	14	22	15	51	
7	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	1	4	4	5	24	32	32	88	
8	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	1	3	3	2	4	24	32	23	79	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	23	29	26	78	
10	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	28	39	34	101	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	25	32	28	85	
12	5	3	4	3	4	4	5	4	5	1	4	4	3	4	2	1	3	2	4	2	1	5	23	30	20	73	
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	29	38	33	100	
14	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	1	1	3	4	4	23	27	21	71	
VARIANZA	0.27	1.21	0.78	0.80	0.35	0.45	0.55	0.20	1.24	1.03	0.64	0.7	0.8	0.7	0.66	1.53	1.45	2.31	1.39	0.71	1.78	0.71	3.86	5.91	10.6	1135	
COFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO																α:	0.93										
NÚMERO DE ITEMS DE INSTRUMENTO																K:	23										
SUMATORIA DE VARIANZAS																		20.32									
VARIANZA DE LA SUMA DE ITEMS																		183.49									

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2095
"HERMAN BUSSE DE LA GUERRA"
UGEL 02 - LOS OLIVOS
Jr. La Honestidad 8000 Urb. Pro - Los Olivos
Telf.: 552-5805



Los Olivos, 07 de julio de 2022

OFICIO N°170-2022/DIE.N°2095-HBG/UGEL 02

SEÑORA

Dra. Estrella A. Esquilagola Aranda

JEFA ESCUELA DE POSGRADO UCV

PRESENTE.-

ASUNTO: OTORGAR EL PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN AL MAESTRO ASENCIOS HERRERA E. EN LA IE N°2095 HBG.

Ref.: CARTA P.0582-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y así mismo otorgar el permiso al maestro Eleazar Yovany Asencios Herrera, identificado con DNI N°10694888 para que pueda realizar su trabajo de investigación correspondiente a la **Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil** en nuestra I.E. N°2095 HBG.

Propicia es la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




GRIMALDO MANTILLA LIZARBE
DIRECTOR DE LA I.E. 2095 H.B.G.

78	4	4	2	4	14	3	4	3	4	5	19	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	2	2	13	73
79	4	3	3	5	15	5	4	5	3	5	22	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14	4	4	5	4	3	20	89
80	3	2	3	4	12	2	4	5	3	3	17	1	1	4	3	9	4	3	3	2	12	2	4	2	3	2	13	63
81	3	1	3	5	12	3	3	3	5	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17	75
82	4	4	4	4	16	3	5	5	4	3	20	5	3	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	18	86
83	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	80
84	1	3	4	5	13	2	3	2	3	4	14	2	4	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	3	2	16	71
85	2	2	4	3	11	3	4	3	3	3	16	4	2	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	17	67
86	3	3	3	4	13	3	4	3	2	4	16	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	3	4	2	3	4	16	71
87	4	5	4	3	16	5	5	2	4	4	20	4	2	3	4	13	4	3	3	5	15	4	3	2	3	4	16	80
88	3	1	1	4	9	2	4	4	4	4	18	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	4	3	5	1	17	76
89	3	3	2	4	12	3	3	3	4	5	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	3	3	3	3	16	78
90	3	3	2	4	12	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	3	3	3	16	73
91	4	4	4	3	15	4	2	5	4	3	18	3	5	4	5	17	4	3	5	4	16	4	5	4	5	4	22	88
92	1	1	1	4	7	1	3	5	1	5	15	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	50
93	3	3	4	4	14	2	2	4	3	4	15	3	2	2	4	11	2	3	3	4	12	3	4	2	3	1	13	65
94	5	5	5	5	20	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	14	2	4	4	3	13	3	3	4	4	3	17	82
95	5	2	2	4	13	3	4	4	3	5	19	3	3	5	5	16	3	4	4	4	15	3	3	4	4	3	17	80
96	4	3	3	5	15	2	4	3	4	4	17	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	3	3	3	17	77
97	4	3	5	3	15	4	3	2	3	5	17	2	3	3	3	11	3	2	3	4	12	3	4	4	3	4	18	73
98	4	4	4	5	17	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	3	5	5	17	4	4	5	4	3	20	85
99	3	2	3	4	12	4	4	3	3	4	18	5	3	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	18	78
100	3	2	2	4	11	3	2	2	3	5	15	3	3	4	5	15	3	4	3	3	13	3	4	5	5	4	21	75
101	4	3	5	5	17	4	5	4	4	4	21	5	3	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	5	5	5	21	92
102	4	4	4	4	16	3	2	3	4	4	16	2	3	4	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	3	17	74
103	3	2	4	4	13	3	2	3	4	3	15	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	19	77
104	3	1	3	4	11	2	4	3	4	4	17	3	2	5	4	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18	75
105	4	3	4	4	15	3	4	4	4	3	18	1	3	3	3	10	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	19	79
106	4	2	3	5	14	3	3	3	3	4	16	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	3	16	78
107	5	4	4	4	17	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	17	78
108	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	5	4	4	4	4	21	84
109	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	1	2	2	10	49
110	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	16	4	3	4	3	14	4	3	4	2	3	16	84
111	5	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	3	5	5	4	4	21	94
112	2	2	2	5	11	3	5	3	4	4	19	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	75
113	5	4	5	5	19	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	86
114	4	5	4	5	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	4	2	3	4	16	79
115	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	4	18	78
116	3	3	3	4	13	3	5	3	5	3	19	2	3	5	4	14	3	3	3	5	14	5	3	3	3	3	17	77
117	2	4	1	4	11	3	3	2	3	2	13	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	2	2	2	4	2	12	66
118	2	2	3	4	11	2	4	4	4	4	18	4	2	4	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	76
119	5	4	3	5	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	3	17	80
120	3	4	4	4	15	1	3	1	3	4	12	3	3	2	4	12	5	4	4	5	18	3	5	2	4	4	18	75

78	4	4	3	2	3	4	20	3	4	2	2	3	4	3	3	24	4	3	2	2	2	3	2	3	4	25	69
79	4	3	4	4	4	4	23	3	4	2	3	4	4	4	4	28	3	4	3	1	2	4	4	5	4	30	81
80	4	3	3	2	2	4	18	4	2	3	3	3	2	2	2	21	2	4	2	4	4	4	4	2	2	28	67
81	2	3	1	1	3	3	12	3	2	2	3	3	2	3	2	20	4	4	1	2	5	4	4	4	1	29	61
82	3	3	3	3	3	3	18	2	2	4	3	3	2	2	3	21	4	4	3	2	3	4	4	2	4	30	69
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	31	2	4	2	1	4	4	4	4	2	27	82
84	4	4	2	3	4	3	20	4	4	4	4	4	5	3	2	30	1	2	1	1	3	4	4	4	2	22	72
85	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	4	4	3	3	3	26	2	2	1	2	3	3	3	4	1	21	65
86	2	3	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	3	4	4	29	4	2	1	1	1	2	2	2	2	17	67
87	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	3	4	4	4	30	2	2	4	3	2	4	3	5	4	29	82
88	4	4	3	3	4	3	21	3	3	3	2	4	2	4	4	25	2	1	1	1	1	1	1	2	1	11	57
89	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	3	5	4	4	4	32	3	4	2	1	2	4	3	3	3	25	79
90	4	3	4	2	3	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	2	2	3	3	3	4	3	26	77
91	3	3	3	4	4	4	21	3	4	3	3	3	3	4	4	27	3	4	3	4	4	4	3	5	4	34	82
92	3	4	3	2	2	3	17	2	3	3	2	3	3	2	2	20	1	3	1	1	1	2	2	3	1	15	52
93	4	4	4	4	4	4	23	3	4	4	3	4	4	4	3	29	4	4	3	2	2	2	3	3	4	27	79
94	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	1	3	4	4	3	27	4	4	4	3	5	5	4	5	5	39	88
95	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	4	1	2	3	3	3	5	2	26	78
96	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	77
97	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	5	4	33	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36	93
98	3	4	3	3	4	4	21	3	3	3	2	5	3	4	4	27	3	4	4	2	2	3	3	5	3	29	77
99	4	4	4	2	4	4	22	4	4	2	3	4	4	4	4	29	3	3	2	1	2	3	3	4	3	24	75
100	4	4	3	2	3	3	19	3	2	2	3	3	3	5	5	26	3	3	2	1	1	2	3	3	1	19	64
101	2	3	4	4	4	4	21	3	4	5	3	4	3	4	5	31	3	4	3	5	5	2	5	4	2	33	85
102	3	2	4	2	2	4	17	3	3	4	2	3	4	3	4	26	4	2	4	3	1	1	3	4	4	26	69
103	4	4	3	3	4	2	20	3	4	4	3	4	3	4	3	28	3	4	2	2	4	2	3	4	3	27	75
104	4	4	4	3	3	2	20	4	4	3	4	4	4	4	4	31	2	3	2	3	3	2	3	4	1	23	74
105	3	3	4	5	4	3	22	5	5	4	4	4	4	2	4	32	4	4	3	3	4	2	3	4	4	31	85
106	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	3	1	2	3	3	4	2	24	79
107	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	4	3	4	3	4	28	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32	80
108	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	4	4	3	4	29	4	3	4	2	3	4	4	4	1	29	82
109	3	2	3	5	3	3	19	3	3	4	4	5	5	4	3	31	2	2	2	1	1	4	1	1	1	15	65
110	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	5	3	4	4	32	5	5	2	4	4	3	4	5	4	36	94
111	5	3	5	5	3	4	25	3	4	3	3	4	4	3	4	28	4	3	2	1	2	2	2	5	4	25	78
112	4	4	3	3	4	4	22	2	4	3	4	4	4	4	3	28	3	4	1	1	4	4	1	4	3	25	75
113	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	3	3	3	4	3	27	4	4	3	5	3	3	3	3	3	31	78
114	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	3	4	27	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33	82
115	4	2	4	3	4	3	20	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32	78
116	3	3	1	2	2	3	14	2	2	1	3	3	2	2	2	17	3	4	2	1	2	2	4	3	1	22	53
117	5	4	3	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	2	2	4	1	2	3	2	5	4	25	80
118	4	3	3	2	2	2	16	3	3	2	3	3	3	4	2	23	1	3	4	1	2	3	3	4	1	22	61
119	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39	88
120	4	2	4	2	3	4	19	4	4	2	3	4	4	4	4	29	4	4	4	3	4	4	4	4	2	33	81

Anexo 7: Figuras estadísticas

Figura 3: Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

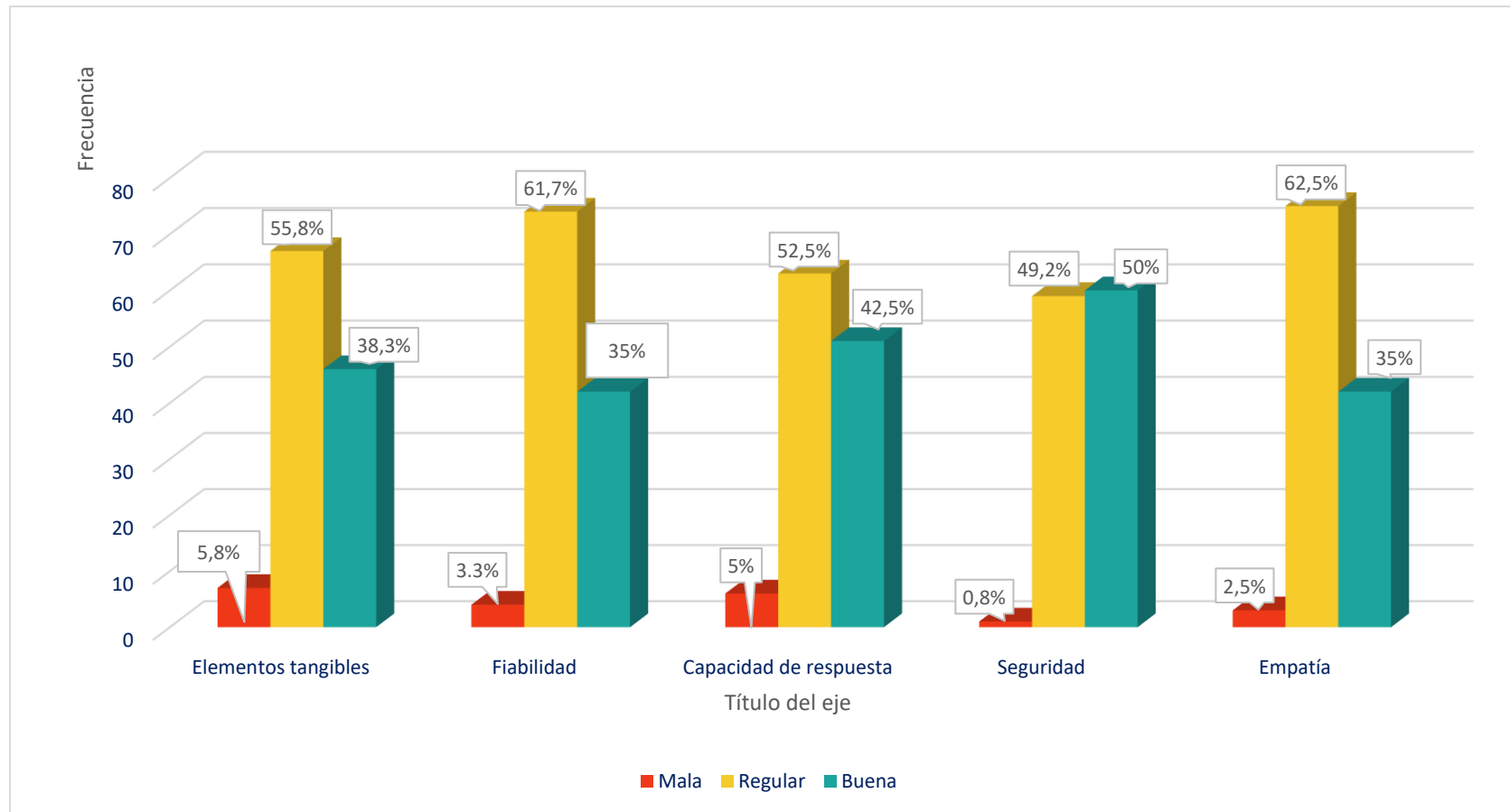
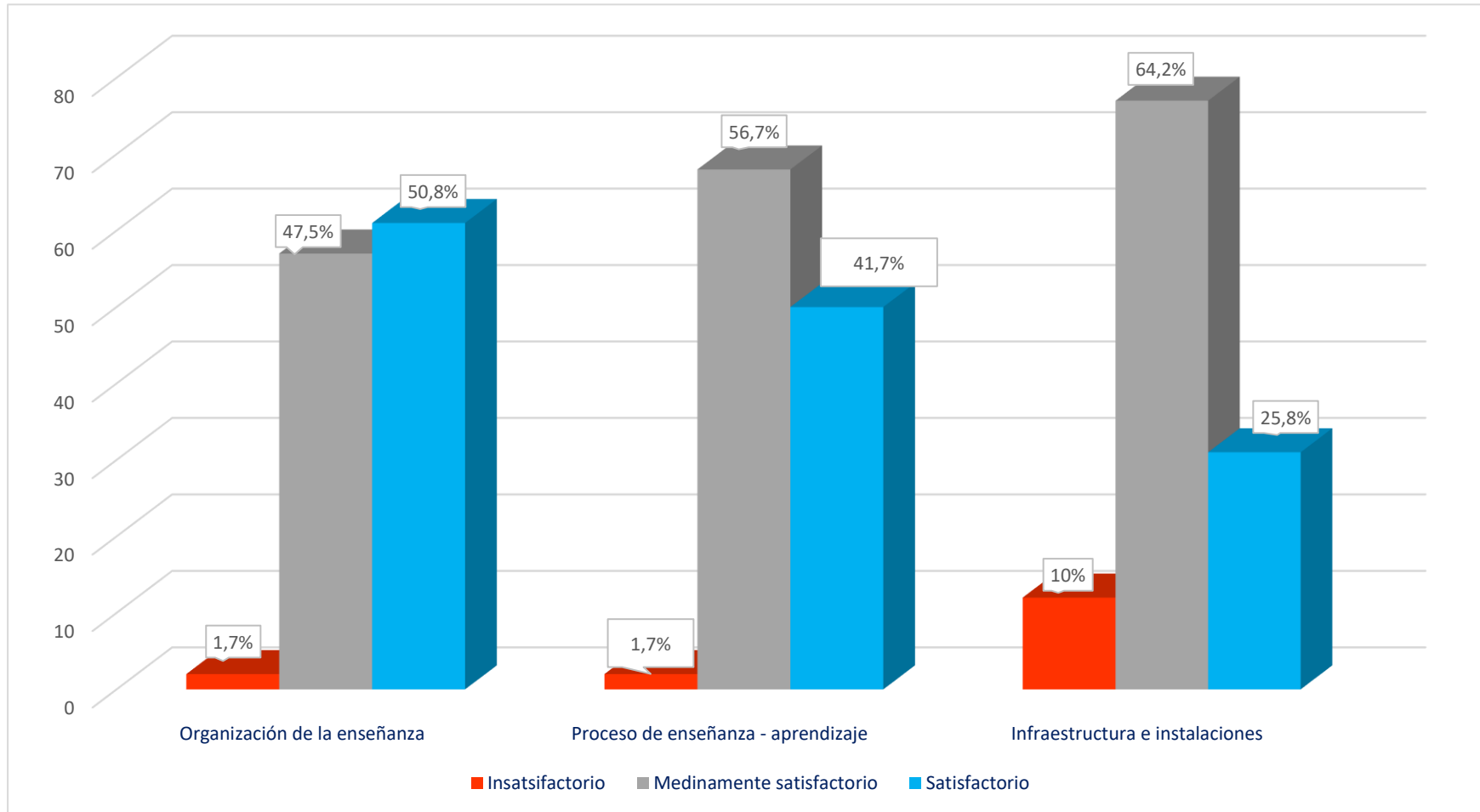


Figura 4: Niveles de las dimensiones de satisfacción estudiantil





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022", cuyo autor es ASENCIOS HERRERA ELEAZAR YOVANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051 ORCID 0000-0002-2366-6724	Firmado digitalmente por: SPEREZ15 el 06-08-2022 13:48:07

Código documento Trilce: TRI - 0395487