

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación



*Una Institución Adventista*

### **Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Educación con mención en Administración Educativa

**Autor:**

Carlos Joel Amaro Guzmán

**Asesor:**

Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre

Lima, febrero de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

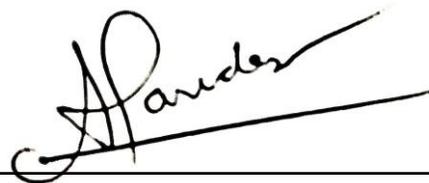
Yo, Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre, docente y asesor en la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR DE LIMA ESTE, 2020”** constituye la memoria que presenta el Licenciado Carlos Joel Amaro Guzman para aspirar al Grado Académico de Maestro en Educación con mención en Administración Educativa, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de abril del año 2022.



---

Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre

Asesor

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a ..... 09 días ..... del mes de febrero ..... del año 2022, siendo las ..... 04:00 p.m, se reunieron en la modalidad online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: ..... Dr. Jorge Platón Maquera Sosa ..... , la secretaria: ..... Mg. Ethel Altez Ortiz ..... , los demás miembros: ..... Dr. Carlos Mediver Coaquira Tuco ..... y el asesor: ..... Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre ..... , con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: ..... Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. ....

..... del Bachiller/Licenciado(a) ..... Carlos Joel Amaro Guzmán .....

..... Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: ..... Educación .....

(Nomenclatura del Grado Académico)

Administración Educativa

..... con Mención en .....

..... El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller/Licenciado (a): ..... Carlos Joel Amaro Guzmán .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Con nominación de Bueno	Muy bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretaria

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller/Licenciado(a)

## Dedicatoria

A mis padres por sus consejos, dedicación, amor y todo el apoyo brindado, pero sobre todo por la paciencia infinita que han tenido en este largo camino. A mi esposa Nelly por estar a mi lado, ser mi soporte y compañera en este largo caminar que es la vida. A mis hijos quienes son motor y motivo de mi vida, ellos me inspiran por ser mejor cada día. No tengo palabras adecuadas para describir lo infinitamente agradecido que estoy por todo lo brindado en este proceso.

## **Agradecimientos**

A las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo.

Agradezco a mi tutor de tesis, Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre, que, gracias a sus consejos y correcciones, hoy puedo culminar con el trabajo.

A los profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema .....	13
1.1.    Identificación del problema .....	13
1.1.1.    Formulación del problema general .....	16
1.2.    Objetivos.....	17
1.2.1.    Objetivo general.....	17
1.2.2.    Objetivos específicos.....	17
1.3.    Justificación .....	18
Capítulo II. Marco teórico .....	20
2.1.    Antecedentes .....	20
2.1.1.    Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2.    Antecedentes nacionales.....	24
2.2.    Bases teóricas .....	29
2.2.1.    Calidad de servicio .....	29
2.2.2.    Satisfacción estudiantil .....	33
2.3.    Hipótesis .....	39
2.3.1.    Hipótesis general .....	39
2.3.2.    Hipótesis específicas .....	39
Capítulo III. Materiales y métodos .....	41
3.1.    Tipo de investigación .....	41
3.2.    Diseño de la investigación .....	41
3.3.    Población y muestra .....	42
3.4.    Operacionalización de las variables.....	44

3.5.	Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	48
3.5.1.	Técnicas .....	48
3.5.2.	Instrumentos .....	48
3.6.	Procesamiento y análisis de datos.....	57
3.7.	Aspectos éticos.....	57
Capítulo IV. Resultados y discusión .....		59
4.1.	Resultados descriptivos .....	59
4.2.	Prueba de normalidad.....	62
4.3.	Análisis inferencial .....	63
4.4.	Discusión de los resultados .....	65
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones .....		70
5.1.	Conclusiones .....	70
5.2.	Recomendaciones .....	71
Referencias .....		74

## Índice de tablas

Tabla 1.	Dos escuelas de la calidad de servicio.....	30
Tabla 2.	Definición del término Calidad.....	30
Tabla 3.	Definición del término Servicio.....	31
Tabla 4.	Principales Teorías de Satisfacción del Estudiante.....	35
Tabla 5.	Modelos de Satisfacción del Estudiante.....	35
Tabla 6.	Población y distribución de la muestra de estudio.....	44
Tabla 7.	Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo.....	45
Tabla 8.	Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil.....	46
Tabla 9.	Valoración de la Escala Likert de la Calidad de Servicio.....	49
Tabla 10.	Valoración de la Escala Likert de la Satisfacción Estudiantil.....	49
Tabla 11.	Análisis de Validez de V Aiken de la Calidad de Servicio.....	51
Tabla 12.	Análisis de Validez de V Aiken de la Satisfacción del estudiante.....	53
Tabla 13.	Validación por Expertos.....	54
Tabla 14.	Confiabilidad de los instrumentos.....	54
Tabla 15.	Baremos de la Calidad de Servicio y sus dimensiones.....	55
Tabla 16.	Baremos de la Satisfacción del estudiante y sus dimensiones...	55
Tabla 17.	Ficha técnica de Calidad de Servicio Educativo.....	56
Tabla 18.	Ficha técnica de Satisfacción Estudiantil.....	56
Tabla 19.	Distribución de frecuencia de Calidad del Servicio Educativo.....	59
Tabla 20.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo.....	60
Tabla 21.	Distribución de frecuencia de la satisfacción estudiantil.....	60
Tabla 22.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción estudiantil.....	62
Tabla 23.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	62
Tabla 24.	Niveles de correlación de Rho Spearman.....	63
Tabla 25.	Prueba de correlación calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.....	64
Tabla 26.	Prueba de correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil.....	64

## Índice de figuras

Figura 1.	Niveles de la Calidad de Servicio Educativo.....	59
Figura 2.	Niveles de la Satisfacción Estudiantil.....	61

## Índice de anexos

Anexo 1.	Matriz de Instrumental.....	81
Anexo 2.	Matriz de Consistencia.....	83
Anexo 3.	Cuestionario de la Calidad de Servicios Educativos.....	85
Anexo 4.	Cuestionario de la Satisfacción Estudiantil.....	87
Anexo 5.	Consentimiento Informado.....	89
Anexo 6.	Resultados descriptivos e inferenciales.....	90

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo, básica, diseño no experimental-transversal, correlacional. La población estuvo integrada por todos los estudiantes del 1ro al 5to año de secundaria, siendo un total de 930 estudiantes matriculados en el período o año lectivo 2020. Se utilizó el Modelo Servqual para recoger la información de la calidad de servicio educativo y para satisfacción estudiantil se usó el Modelo SEUE, a través de la técnica de la encuesta con el fin de recoger los datos de la población. Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach. En relación a los resultados, mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman un p valor de 0,000, el cual es menor a (0.05); de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluyó que sí existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante, en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020; lo que significa: a mejor calidad del servicio educativo, mejor la satisfacción estudiantil, y viceversa.

**Palabras claves:** Calidad de servicio educativo, satisfacción estudiantil, educación básica, enseñanza, aprendizaje.

## **Abstract**

The research entitled quality of educational service and student satisfaction in a public educational institution of Regular Basic Education of Lima Este, 2020, aimed to: Determine the relationship between the quality of educational service and student satisfaction in a public educational institution of Regular Basic Education of Lima East, 2020. The methodology was quantitative, basic, non-experimental-cross-sectional design, correlational. The population was made up of all students from the 1st to the 5th year of secondary school, with a total of 930 students enrolled in the 2020 school period or year. The SERVQUAL Model was used to collect information on the quality of educational service and for satisfaction student the SEUE Model, through the survey technique in order to collect data from the population. The instruments were validated through expert judgment and reliability was determined using Cronbach's Alpha. In relation to the results, using the Spearman Rho correlation test a p value of 0.000, which is less than (0.05); In such a way that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore: it was concluded that, if there is a significant relationship between the quality of educational service and student satisfaction in a public educational institution of Regular Basic Education in East Lima, 2020; the better the quality of the educational service, the better the student satisfaction and vice versa.

**Keywords:** quality of educational service, student satisfaction, basic education, teaching, learning.

## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Identificación del problema**

Actualmente, estando frente a un mundo de gran competitividad y globalizado, la calidad de servicio educativo se establece garantizándose a sí misma; significa que cumplirá con diversas competencias tipo formativa a través del método y el sistema aplicado de calidad. La calidad se define y visualiza en forma integral, asumiendo un paradigma total y global en sí misma, considerando que a mayor calidad del servicio mayor va a ser la satisfacción del estudiante, es decir, se conceptualiza como el bienestar que goza el estudiantado al sentir que se ha cubierto sus expectativas educativas como resultado de tareas ejecutadas por la casa de estudios y que responden a su necesidad académica.

En un tiempo coyuntural como el del Covid-19, la calidad del servicio académico que es brindado por las organizaciones educativas públicas de Educación Básica Regular ha mostrado resultados negativos, considerando los esfuerzos de maestros, estudiantes y padres por mantener el nivel óptimo del servicio. Es notorio el impacto negativo generado a raíz de la pandemia, varias instituciones no lograron tener un estándar de calidad óptimo, esto ha provocado insatisfacción en los padres de familia, por la falta de conectividad y disposición desigual de recursos, considerando las desiguales realidades del estudiantado y las enseñanzas brindadas en un modo virtual se han convertido en todo un reto para el docente.

En el ámbito mundial, el desarrollo de las naciones está supeditado mayormente a la calidad estudiantil ofrecidas por las organizaciones educativas y la satisfacción

estudiantil es un indicador para su evaluación. Sin embargo, hay una existencia de una elevada tasa de pobreza en aprendizaje, constituyéndose en alerta el grado de calidad académica, ello a su vez aumentó por el Covid-19, ya que gran número de instituciones cerraron por la afectación, los países fueron detrás de una enseñanza virtualizada, por lo que la satisfacción de los padres de familia y el estudiantil han mostrado los retos y desafíos de manera continua, asimismo midiendo las escalas de acceso en la comunidad educativa procurando de que sea igualitaria para todos, esto evidencia brechas de desigualdad en la educación (Banco Mundial, 2021).

En el ámbito latinoamericano el sistema educativo se transformó en una temática prioritaria, permitiendo el hallazgo de carencias del mismo sistema en las diferentes naciones de Latinoamérica, la educación de calidad se ha transformado en algo esencial para el desarrollo y progreso de las naciones en camino a su desarrollo. Sin embargo, pese al esfuerzo de los agentes que ejercen autoridad, aún falta por avanzar; aparece también la desigual accesibilidad de conexión al Internet, todo ello evidencia desigualdad al distribuir estrategias y recursos, afectando al sector de vulnerable y de ingresos menores, siendo influyente en la satisfacción del estudiantado (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

En el ámbito nacional, a nivel de EBR (Educación Básica Regular) afronta muchos retos con el fin de obtener una calidad estandarizada, evidenciando una asociación con el mismo propósito de desarrollo significativo. Según el Foro Económico Mundial (FEM), el Perú se encuentra en la posición 27 en cuanto a sistema de calidad educacional, que sumado a la coyuntura pandémica ha ocasionado el aumento de una brecha de tipo educativo al implementar la enseñanza virtualizada como nueva

modalidad. En el año 2020, Minedu, presentó un informe donde indica que existió un traslado de estudiantes de instituciones del sector privado al estatal igual a 337,870 la mayoría de ellos del nivel primaria. De igual manera, debido a la muy escasa posibilidad de un buen desarrollo de una calidad de servicio educativo, existe la preocupación constante por el incremento de 1.3% hasta 3.5% en deserción escolar, sobre todo en niveles de primaria e inicial, evidenciándose una satisfacción negativa en el estudiantado (Ministerio de Educación, 2020).

En el ámbito local, la calidad de servicio educativo brindada al estudiantado de Educación Básica Regular de Lima-Este ha evidenciado una restricción por la cobertura de tipo pedagógico y el pobre servicio de calidad educativo traducido en muy bajo aprendizaje no significativo, ni funcional ni acertado, por lo tanto los resultados de esta labor educativa a esta altura no respondan a los intereses y necesidades del estudiantado, y las expectativas de la comunidad quedan reducidas así como su progreso local, finalmente mostrándose una satisfacción negativa en los escolares. Las organizaciones educativas han sido calificadas como no fiables, justamente por no haber cumplido con una promesa de un servicio de cuidado y sobre todo confiable. Asimismo, se evidencia que no hay cumplimiento con el currículo nacional en cuanto a competencias. Se suma a esta realidad, que algunos docentes y autoridades se han mostrado ser insensibles, ya que no existe una predisposición integral de apoyo al estudiantado como usuario y sobre todo para brindar enseñanza orientada a la virtualidad como sistema de enseñanza. Obviamente existe puntos débiles en los servicios educativos, debido a que, la plancha de docentes no estuvo preparada para la coyuntura de este nuevo modo o

sistema de enseñanza y por consiguiente no existe confianza y credibilidad en la comunidad educativa familiar. A esto sumamos, la ausencia de empatía, ya que los maestros han evidenciado una casi nula atención personalizada del mismo modo una falta de preocupación por las necesidades del estudiante en el ámbito familiar. La condición del estudiantado frente a la plataforma virtual como elemento tangible, en que por no tener acceso a internet y otros recursos de tipo tecnológico, está más que privado de obtener calidad de aprendizaje; haciendo un todo de las partes para laborar y responder al requerimiento propio de la comunidad social y educativa, visto limitado también el conseguir mejora de escalas de satisfacción y de adquirir competencias básicas, propias y relevantes de la Educación Básica Regular.

#### **1.1.1. Formulación del problema general**

##### **1.1.1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?

##### **1.1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre empatía de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre fiabilidad de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Determinar la relación entre capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

- Determinar la relación entre seguridad de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Determinar la relación entre empatía de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Determinar la relación entre elementos tangibles de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

### **1.3. Justificación**

Esta investigación es importante debido a la contribución significativa que puede tener en la pirámide sociedad-academia-estado, centrado en el valor de la calidad del servicio educativo para el desarrollo del país, y el estudiante sea el eje central de la EBR. Asimismo, la satisfacción integral, desde diferentes enfoques, resulta esencial para construir una educación moderna y competitiva; es por ello que a pesar de que se halle un vasto material bibliográfico propio a este tema, el enfoque de la presente toma en consideración la percepción del estudiante frente a este fenómeno, lo cual permitirá que la comunidad educativa emitir sugerencias al problema de estudio.

En esta sección se indica los razones y motivos de la pesquisa, desde tres aspectos: teórico, práctico y metodológico.

En un nivel teórico, la investigación se basa en la teoría de calidad educativa de Astin (1991), está se cimienta tratando de establecer internamente en el profesor y

estudiante las condiciones para que la fusión o sinergia resulte de la mejor manera. Es decir, se trata de diseñar mejoras continuas, para obtener logros, contribuir a la satisfacción de sus requerimientos y a la resolución de sus problemáticas. Cabe señalar que este aporte será conducente a desarrollar un soporte con un enfoque conceptual y teórico de la pesquisa, ya que podrá generar una discusión, crítica y una reflexión educativa, que permita llenar algunos vacíos en la teoría existente.

Desde el punto de vista práctico, el resultado total de la pesquisa funcionará como guía para el análisis y los informes de los datos, ya que estos deben mostrar realidades estadísticas de grados o niveles hallados; así también, los resultados del estudio también va a permitir que los agentes que ejercen autoridad de las Instituciones Educativas Públicas analizadas de Lima Este y la familia comunitaria académica puedan ejecutar decisiones, elaborar cambios de tipo correctivo, con el propósito de elevar las condiciones de servicio de calidad educativo y la verdadera satisfacción del estudiantado dentro de la familia educativa.

Desde el punto de vista metodológico, la pesquisa hizo uso del modelo tipo SERVQUAL, su aporte se ha basado a través de la adaptación del instrumento original al entorno académico o educativo, este fue validado mediante juicio de expertos y se utilizó la herramienta estadística de confiabilidad para su ejecución; cabe mencionar que la investigación se elaboró mediante el denominado método científico, quedando garantizado el resultado y valor de dicha información, asimismo será útil como un estudio anticipado para pesquisas futuras en el ámbito académico, constituyéndose el estudio como aporte a todas la familias educativas, científicas y a las sociedades.

## **Capítulo II. Marco teórico**

En este punto se hace mención de diferentes estudios a nivel internacional y nacional, los cuales brindaron una aproximación teórica y de resultados, investigadores que han abordado el fenómeno de estudio desde otras realidades, y que ha permitido conocer y comprender la tendencia de las variables analizadas. En ese orden, se presenta como construcción teórica, el fundamento teórico de las variables, así como el marco conceptual, que representan en esencia la estructuración teórica del estudio.

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Basantes y Vinueza (2017), en su investigación referida a la influencia del modelo SERVQUAL académico en la satisfacción del estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo, plantearon como propósito recolectar y analizar la percepción de los usuarios, mediante el modelo tipo Servqual académico. La metodología aplicada fue descriptivo y correlacional; la población y muestra estuvo formada por 837 estudiantes de la UNACH, ciclo 2014-2015, para el recojo de información se aplicó el modelo de cuestionario SERVQUAL. En los resultados tuvieron un diagnóstico global de los constructos que ejercen mayor efecto en la satisfacción estudiantil y la motivación para recomendar a otras personas su institución. Concluyeron que, el modelo tipo SERVQUAL académico sumado a las variables seguridad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad influyen de manera positiva y

significativa en la satisfacción del estudiantado en las profesiones de la Universidad Chimborazo en Ecuador.

Napitupulo et al. (2018), en la investigación *Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility*; plantearon como objetivo encontrar cuál es el grado en que la calidad de servicio influye en la variable satisfacción. La metodología fue tipo cuantitativa, descriptivo y correlacional; utilizaron el cuestionario como instrumento mediante la técnica de la encuesta; la muestra fue de 89 participantes estudiantiles de la universidad estudiada. Obtuvieron como resultado que las instalaciones de servicios: laboratorios, multimedia y computadoras, *red wifi* con muy bajos índices de percepción los cuales son: 2.56, 2.63, 2.99 de forma respectiva; obteniendo 0.725 como índice de correlación entre las variables, traduciéndose en una correlación positiva y fuerte. Concluyeron que, el nivel de calidad de servicio referido a las instalaciones del campus aún se encuentra bastante por debajo de la verdadera expectativa del cliente.

Ojiambo & Wafula (2017), en la investigación *Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature de Kenya*. Se planteó como propósito realizar un tipo de revisión literaria relacionado a la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del estudiantado de nivel educativo superior. Se utilizó el modelo jerárquico relacionado a la calidad de servicio y el modelo de tipo GAP para la misma variable. El resultado de la pesquisa señaló que, no existe un consenso entre los protagonistas en cuanto a las variables o dimensiones que se debe utilizar para analizar dicha variable de calidad de servicio en el área educativa a nivel superior y, en consecuencia, las distintas dimensiones y

categorías para medir fueron usadas por las propuestas de autores distintos. Concluyeron que, la variable calidad de servicio ejerce un gran impacto significativo en la satisfacción del estudiantado académico de nivel alto o superior, es por ello, que se recomienda a las casas de estudio académicas medir la misma, pero de forma constante y así encontrar qué áreas de la variable calidad de servicio merece ser mejorada y conseguir una elevada satisfacción en el estudiantado.

Cong (2017), en la investigación *International students' satisfaction with educational service augmenters and their adjustment to the U.S. Higher Education Institutions*, tuvo como propósito analizar la correlación entre la satisfacción del estudiantado internacional con el servicio educativo y su acomodo social, académico, personal y emocional en las instituciones académicas de los EEUU. Su metodología tuvo un enfoque de tipo cuantitativa, con un nivel de profundidad descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de tipo o corte longitudinal, la población estaba formada por 251 participantes internacionales de posgrado y pregrado inscritos en instituciones académicas de nivel superior de Estados Unidos. Los resultados permitieron conocer no solo la ruta para desarrollar una predicción causal, sino también permitió comprender cómo es la evolución de los aumentadores del servicio educativo en el transcurso de un periodo de tiempo con agrupaciones distintas. Se concluyó que, si hubo la existencia de una correlación entre la satisfacción del aumentador de un servicio educativo y la adecuación del estudiantado a nivel internacional en las casas de estudio académicos y de nivel superior en los EE.UU.

Lodesso, Van Niekerk, Jansen & Müller (2018), realizaron la investigación *Student satisfaction regarding Service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A case study*. Plantearon como objetivo analizar el nivel de calidad de servicios y el grado de satisfacción del estudiantado con relación al servicio recibido en organizaciones educativas de nivel superior. La metodología que utilizaron fue el modelo analítico denominado Importancia y Desempeño, se seleccionó la muestra en forma aleatoria, 250 estudiantes por cada una de las seis universidades, conformando una totalidad de 1500 estudiantes, se aplicó el cuestionario de calidad de servicio de tipo SERVQUAL. Los datos resultantes de la investigación señalaron que la mayor parte de los agentes que conforman las características de la calidad del servicio fue percibida por el estudiantado como muy baja. Asimismo, con evaluación baja es percibida la satisfacción de los mismos. Recomendaron que, las IES identifiquen aquellas áreas de servicio que tienen puntajes de importancia percibidos altos y puntajes de percepción bajos en la experiencia de servicio para redistribuir algunos de los recursos e implementar medidas para mejorar la calidad de servicio.

Mancilla, Ángeles y Orozco (2019), en el artículo Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI, plantearon como objetivo correlacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en la universidad de Ixtlahuaca. La metodología fue cuantitativa, no experimental y correlacional; la muestra estuvo integrada por 1880 estudiante inscritos en el periodo 2016 B; utilizaron el instrumento tipo SEUE. Los resultados obtuvieron una media total de satisfacción de 314.19 puntos mostrando una población universitaria bastante satisfecha, mientras la deserción es

el 9% de la población. Es decir, de acuerdo al  $p$  valor = 0.25808  $>0.05$ , concluyeron que, no hay una relación significativa entre las variables: satisfacción del estudiante y el índice de retención, debido a que existe una mayor satisfacción del estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje, siendo más relevante para la reforma educativa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Díaz (2018), en su investigación referida a la calidad de servicio educativo y de satisfacción de estudiantes de quinto y cuarto grado de nivel secundaria de escuelas adventistas en el departamento de San Martín, periodo 2017, se planteó como propósito determinar en qué forma se correlacionan las variables antes mencionadas. La metodología fue con enfoque cuantitativa, aplicada y de nivel correlacional de corte transeccional; la población estuvo integrada por 155 participantes de las escuelas mencionadas. Se utilizó los siguientes instrumentos: para calidad de servicio del señor García (2001) y del señor Mejías (2009) para el caso del constructo satisfacción, instrumentos que fueron adaptados al contexto. El resultado se da mediante la prueba de Rho Spearman, donde indican que hay existencia de una significativa correlación entre el constructo satisfacción y calidad de servicio ( $p<0.00$ ;  $r=0.774$ ). Es decir, a medida que mayor sea la calidad del servicio brindado al estudiantado mayor o elevado será también su grado o nivel de satisfacción en dichas Escuelas Adventistas.

Ferreira (2018), en el estudio referido a la calidad de servicio educativo y a la satisfacción estudiantil extranjero dentro de la Universidad Peruana Unión, en la ciudad de Lima en el periodo 2017, planteó como propósito determinar el nivel de

relación entre las variables mencionadas, según lo percibido por el estudiantado extranjero. La metodología aplicada fue de tipo básica, con estructura no experimental y de alcance correlacional. La pesquisa tuvo una población de 117 participantes extranjeros; asimismo, utilizaron el modelo SERVQUAL adaptado para recoger información a través de la encuesta. Mediante los resultados se llegó a la conclusión que, el nivel correlacional entre las variables es de categoría muy fuerte y de proporcionalidad directa positiva mediante la prueba estadística de Pearson donde el Rho equivale a 0.614, y con valor de significancia menor a 0.05, lo cual indicó que es esencial la mejoría de las condiciones de la calidad educativa ofrecida por la institución ya que, ha permitido que dicha calidad de enseñanza logre optimizar este servicio y por tanto aumente la satisfacción percibida por el estudiantado.

Huaylla (2019), en la tesis relacionado al tema de calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de nivel secundario en la escuela Mariscal Toribio de Luzuriaga de Ate, periodo 2019, planteó como propósito obtener el grado de correlación que existe entre las variables mencionadas. La metodología fue de carácter cuantitativa, investigación de tipo básico, nivel de profundidad correlacional, de corte transeccional; la muestra tuvo un carácter censal, participando el estudiantado de quinto y cuarto de secundaria en su totalidad, conformándose 184 participantes. Se utilizó un primer cuestionario de modelo tipo SERVPERF y un segundo cuestionario el cual contiene cinco reactivos; ambos tuvieron una validación mediante juicio de experto y una consistencia interna aceptable de acuerdo a la prueba Alpha de Cronbach. Como resultado se muestra la existencia de una

correlación entre los constructos ya mencionados, siendo el índice de correlación con la prueba Rho de Spearman igual a 0.744. Concluyeron que, la mayor parte de los estudiantes encuestados califica de regular a su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio que se le ha brindado, se recomendó efectuar las mejoras continuas que corresponde.

Salazar y Sánchez (2019) en su investigación referente al tema de Calidad del servicio y de satisfacción estudiantil en el grado de secundaria en la Escuela de tipo Privado Bereshit, en la ciudad de Chimbote, periodo 2019; plantearon como propósito determinar la correlación entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción estudiantil. La metodología fue tipo cuantitativa, estructura no experimental y de corte transeccional; el rubro poblacional estuvo integrada con 53 participantes, se usó igual cantidad para la muestra ya que era notorio el número pequeño. Se aplicó un cuestionario, en la variable primera el de diseño tipo SERVQUAL (2004) y en la variable segunda llamada satisfacción se utilizó un modelo del autor Kotler (2008). El resultado mostró un carácter significativo arrojando el índice del estadígrafo de Rho de Spearman igual a 0.780 con nivel de significancia igual a 0.000, siendo menor a 0.05, por lo que se rechazó el "Ho" y se aceptó el "H1". Como resultado indica también que el 23% de participantes califica de muy alto a la calidad del servicio, 21% solo nivel alto. Asimismo, el 21% lo califica de muy satisfecho y 26% se hallan satisfechos del servicio. Concluyeron que, hay la existencia de una correlación muy fuerte positiva entre las variables ya mencionadas.

Florián y Soto (2018) en su investigación relacionada a la calidad de servicio y satisfacción estudiantil de la Facultad de ciencia Empresarial en la Universidad

Peruana Unión, en la ciudad de Lima, periodo 2018; plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la calidad de servicio. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transeccional; la investigación fue realizado con un muestreo de 235 participantes estudiantiles de la facultad en mención. Se aplicó como instrumento para medir la variable calidad de servicio el llamado modelo de tipo SERVQUAL de los señores Parasuman y Berry, y el de los señores Jiménez, Terriquez y Robles (2011), para medir el constructo satisfacción. El instrumento arrojó una fiabilidad igual a 0.866 utilizando la prueba estadística de Alpha de Cronbach. El resultado obtenido indica la existencia de una relación significativa y directa con valor de Rho igual a 0.780, con un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis de la pesquisa. Se concluyó que, existe una correlación significativa, directa y positiva entre las variables mencionadas, indicando que a medida que aumente la calidad del servicio, aumentará también la satisfacción estudiantil de manera sustancial en la facultad estudiada.

Arce y Arana (2017) escribieron el artículo Relación entre la calidad de servicio académicos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto. Plantearon el propósito de establecer la correlación de la variable calidad de servicios académicos con la satisfacción en los estudiantes. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo y explicativo, de carácter no experimental y de corte transeccional. La población estuvo conformada por 476 participantes estudiantiles pertenecientes a la escuela profesional de Contabilidad y Administración. Se

utilizaron los instrumentos del señor Municio (2000) para medir la variable calidad de servicio académico y para medir la satisfacción el de los autores Gento y Vivas (2003). Concluyeron que, si hubo la existencia de una correlación significativa y directa entre dichas variables, en la medida que sea más elevada la calidad del servicio académico se producirá una mejor satisfacción educativa en todos los niveles para el estudiantado de la filial de Tarapoto durante el año 2017.

Pinedo (2017) en su investigación relacionado a la calidad de servicio y satisfacción del estudiantado en la aplicación de la buena práctica como sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva Daniel Villar de Caraz, periodo 2017; planteó como propósito establecer la relación de la calidad del servicio y satisfacción del estudiantado. La metodología del estudio se trabajó bajo un enfoque de tipo cuantitativa, de carácter no experimental, alcance correlacional de corte transeccional; dicha población estuvo formada por 92 estudiantes; siendo la muestra de 74 participantes. Se utilizó como instrumento un modelo estandarizado tipo SERVQUAL, cuestionario con 21 reactivos y 5 variables o dimensiones para calidad de servicio, para la satisfacción estudiantil desarrolla un cuestionario con 8 reactivos en 3 subtemas o dimensiones. En esa línea, concluyó que sí existe una significativa relación entre la calidad del servicio y satisfacción estudiantil en una medida desigual, mostrando un elevado nivel de asociación de carácter positivo. Asimismo, se hace la propuesta dando algunas recomendaciones relacionado a mejoras continuas y a la optimización de las condiciones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

Para una mejor concepción de calidad de servicio educativo, primero se debe tener un cimiento teórico sobre calidad de servicio, la cual es referida como la desigualdad entre el servicio real experimentado y el esperado por el usuario. De igual manera, es considerado como el excelente servicio ofrecido (Zeithaml, 1988). También, Schargel (1997) señaló que, la calidad de servicio es un proceso que obedece a cumplir y superar las exigentes expectativas del cliente, implica mejora continua, compartir responsabilidad con los colaboradores, reduciendo los desechos y los reprocesos.

En esa línea, cuando se habla de calidad del servicio, se hace referencia a la satisfacción del usuario. Buscar la primera tiene como finalidad principal la consecución de la segunda. Para alcanzarla se parte de la labor bien hecha y del conocimiento del cliente, de tal forma que lo que reciba llene sus expectativas (Quilia, 2020).

#### **2.2.1.1. Modelo de la calidad de servicio**

Cong (2017) señaló que las formas de servicio de calidad se adecúan al modelo tipo Servqual, esto bajo el enfoque que denota el otorgar servicios a los consumidores. Del mismo modo, estos argumentos son evidenciados en una revisión literaria que promueve y mide el progreso del servicio de calidad en el ámbito educativo; según el autor se señala que el servicio de calidad percibido no es otra cosa que el resultado de una secuencia de etapas evaluadas en donde el cliente o consumidor hace una comparación de lo espera recibir y el servicio que recibe, el

cual contiene componentes innatos como: calidad funcional, la calidad técnica y la representación de tipo corporativo. A continuación, se presentan dos escuelas representativas de la calidad del servicio.

Tabla 1

*Dos escuelas de la calidad del servicio*

<b>Escuelas</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>
La escuela nórdica (llamado modelo de la imagen)	1982	Gronroos
La escuela norteamericana	1985,1988	Parasuraman, Berry & Zethaml

*Nota:* Las escuelas de donde nacen los modelos de calidad. Fuente: Elaboración propia.

Para lograr un mejor entendimiento y comprensión del significado de calidad se recopiló definiciones de autores, las cuales permitieron tener una concepción teórica respectiva. Las mismas que se presentaron y detallan a continuación:

Tabla 2

*Definiciones del término Calidad*

<b>Definición</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>
Es convertir las futuras necesidades del usuario en características medibles, siendo así el producto podrá ser fabricado y diseñado para satisfacer a un precio alcanzable por el cliente; la calidad podrá ser definida en términos del agente.	1989	Deming
Dos significados: a). La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. b) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.	1990	Juran
Calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.	1986	Ishikawa
“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”	1990	Drucker

*Nota:* Clasificación según el año por autores destacados. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

*Definiciones del término Servicio*

<b>Definición</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>
Es una actividad o beneficio que se ofrece entre dos partes; son intangibles y no se adjudican pertenencia. Su resultado puede estar relacionado o no con un producto físico.	1997	Kotler
Es un conjunto de actividades, satisfactores o beneficios que se dan para la venta o que se distribuyen para su comercialización.	1994	Fisher y Navarro
Acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjuntos de criados o sirvientes.	2010	Real Academia Española
“Es el trabajo realizado para otras personas”	1995	Colunga

*Nota:* Clasificación por año y autor según su relevancia. Fuente: Elaboración propia

*2.2.1.1.1. Calidad de servicio educativo*

Desde el punto de vista de servicio, la calidad según lo afirmado por Lewis y Mitchel, tiene que estar enmarcada en un tipo de satisfacción que cubra las expectativas y necesidades del usuario. Del mismo modo, para medir dichos servicios de calidad se procede mediante la experiencia personal adquirida relacionando las percepciones posteriores con las expectativas previas (Parasuraman Zeithaml & Berry, 1985; Lewis & Mitchell, 1990).

En ese contexto, el servicio de calidad educativo es una continua dedicación de esfuerzos cuyos indicadores grafican distintas relaciones que tienen la eficiencia, la funcionalidad y la eficacia guardando siempre una articulación total, puede llegar a su nivel más alto con la excelencia, ello supone un grado de congruencia óptimo, esto se da con los elementos del sistema en su totalidad (Pérez et al. 2000). Asimismo, es concluyente que el servicio de calidad educativo es la base del progreso y desarrollo de las organizaciones en general y particularmente de las casas de estudio, por

cuanto permiten los usos racionales de materiales, equipos recursos en general y las capacidades del capital humano, con el fin de generar servicios de acuerdo a las percepciones y necesidades del estudiantado en términos generales (Ropa, 2014).

En ese contexto, según lo señalado por Napitupulu et al. (2018), el método más acertado para hacer medición del servicio de calidad dividido en subtemas o dimensiones es aplicando el modelo tipo Servqual, ya que es instrumento estructurado y diseñado con cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, los cuales se detallan de la siguiente manera:

- Tangibilidad, esta refiere a todo el equipamiento, instalaciones físicas y los diversos servicios de soporte y apoyo al estudiantado sumado al personal de servicios.
- Fiabilidad, esta refiere a los niveles en que se ejecuta efectivamente los conocimientos de carácter integral, a las destrezas y habilidades como resultado del aprendizaje, así como el servicio brindado con confianza y precisión.
- Capacidad de respuesta, esta refiere a la prontitud de accionar y la voluntad de asistir oportunamente orientando y ayudando al usuario para darse por satisfecho.
- Seguridad, esta refiere al grado de convicción que perciben los usuarios para recibir soporte y apoyo en circunstancias imprevistas, es decir, de carácter crítico o difíciles.

- Empatía, esta refiere a la percepción del usuario frente a los empleados que ofrecen un producto o servicio y lo hacen pensando en él. El usuario se siente comprendido y entendido.

#### *2.2.1.1.2. El Modelo SERVQUAL*

En esa línea, es necesario hacer mención que este modelo de la calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuya finalidad es optimizar la calidad de servicio brindada por una organización. En esa línea, presentaron un instrumento estandarizado, la cual resulta flexible, adaptable y logra ajustarse de acuerdo a la necesidad y realidad de cada entidad. Está compuesto por una escala de respuesta múltiple diseñada para entender y conocer las expectativas de los clientes en relación a un servicio. Es decir, este modelo de evaluación permite evaluar y simultáneamente generar mejoras, en otras líneas, el modelo Servqual de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de una entidad que presta el servicio, en las 5 dimensiones, y contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en dichas dimensiones (Parasuraman et al., 1985).

#### **2.2.2. Satisfacción estudiantil**

En el contexto, la satisfacción del estudiante es interpretado como el bienestar que advierte el estudiantado mostrando que ha sido cubierta su expectativa educativa como producto de una serie de acciones que toma la organización educativa para brindar atención a su necesidad educativa (Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo, & Lamoyi-Bocanegra, 2018). En esa línea, el estudiante satisfecho es considerado

como un indicador para saber cuánta experiencia grata ha tenido el participante en el ámbito académico justificándose en la institución académica que lo genera y hace denodados esfuerzos para dar asistencia a la necesidad del mismo (Alonso-Dos, 2016). Asimismo, según el aporte de Alfaro et al. (2016), la satisfacción del estudiantado obedece a circunstancias de tipo externo en cuanto a la vida de los estudiantes como son la calidad de vivienda, el nivel de ingreso, red de amistades, y la accesibilidad al servicio de salud, siendo esto relevante para el bienestar íntegro del mismo.

En esa línea de ideas, la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el servicio educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los grados, los talleres, diplomados, asignaturas etc., que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento referidos a la enseñanza (Napitupulu et al., 2018). Asimismo, la satisfacción de los estudiantes está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantea la institución educativa en este ámbito (Chuque, 2016).

#### **2.2.2.1. Teorías y modelos explicativos de la satisfacción del cliente**

A través de las siguientes tablas se hace mención a las diferentes teorías y modelos de satisfacción, cuyos aportes han sido materia de análisis a través de la literatura. Asimismo, construir y cimentar el aspecto teórico, resultó esencial para el desarrollo del estudio. A continuación se detalla cada una de ellas.

Tabla 4

*Principales Teorías de Satisfacción del Estudiante*

<b>Teorías</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>
Teoría de los dos factores o bifactorial	1950	Frederick Herzberg
Teoría de las tres necesidades	1965	David McClelland
Teoría E.R.C. (Existencia, Relación y Crecimiento)	1969	Clay Alderfer
Teoría del refuerzo	1979	Skinner
Teoría de Expectativas	1965	Vroom
Teoría CRM (Customer Relationship Management)	1980	Peppers y Rogers

*Nota:* Teorías según el autor y año en que nació. Fuente: Corimayhua (2011).

Tabla 5

*Modelos de Satisfacción del Estudiante*

<b>Modelos</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>
Modelo SEUE	2003	Gento y Vivas
Modelo KANO	2010	Kano
Modelo MUSA	2010	Gelvez
Modelo Cognitivo	2008	Salvador y Moliner
Modelo NET PROMOTER SCORE	2008	Castro

*Nota:* El modelo SEUE y otros son los principales clasificados según autor y año en que nacieron. Fuente: Ferreira (2018).

**2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción del estudiante**

En esta línea o contexto, se muestra a las variables o dimensiones correspondientes de acuerdo al modelo de instrumento tipo SEUE, elaborado por los autores Gento y Vivas (2003) y siendo adaptado conforme al contexto o realidad de esta casa de estudios pública de EBR (Educación Básica Regular).

#### *2.2.2.2.1. Dimensión infraestructura*

Refiere a cómo los estudiantes califican el nivel de satisfacción en relación a su condición en infraestructura de la casa de estudios. Está conformado por cuatro reactivos que va de 1 hasta el 4, los componentes que conforman la categoría se relacionan al mantenimiento y limpieza de la infraestructura, sin comunicación de ruidos, espacio para descansar, aulas ventiladas, instalación sanitaria, instalación de biblioteca, entre otros más componentes (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.2. Dimensión servicios*

Refiere a los distintos servicios que ofrece la institución. Aquí el estudiantado evalúa su satisfacción con la forma en que se ejecutan los servicios que brinda la casa de estudios. La dimensión está conformada por cuatro reactivos o ítems que va de 5 hasta el 8, los componentes que la forman están relacionados con el Servicio de la Biblioteca, correo electrónico, acceso al internet, y un servicio de asistencias de tipo psicológico (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.3. Dimensión seguridad*

Refiere a las condiciones seguras, muestra el nivel en que se presenta el estudiantado con respecto a las condiciones seguras y de sobrevivencia tipo básica que ofrece la casa de estudios de EBR, de tal modo que les permitan lograr un integral desarrollo en su quehacer diario en la institución educativa. Está conformada por tres reactivos que va del ítem 9 hasta el 11, los componentes de esta variable o dimensión tienen una correlación positiva a la variable satisfacción con la garantía de seguridad que ofrece el edificio, tanto de área para deportes y esparcimientos. Asimismo, referencia a seguridad tipo emocional por trato cordial y afectuoso que es

la manera del estudiantado para calificar su nivel de satisfacción con lo que se les brinda dentro de la casa de estudios por los entes que forman la familia educativa, incluye autoridades de la misma, agente administrativo y docentes (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.4. Dimensión pertenencia*

Se destaca el nivel de pertenencia a la agrupación de clase y a la comunidad educativa por ser aceptado, se hace referencia al grado de satisfacción que presenta el estudiantado con relación a convertirse en miembros de esta familia educativa siendo aceptados y reconocidos, se estudia cuanta aceptación reciben los estudiantes de la agrupación de clase, igualmente la integración de ellos en las normas y diversos proyectos que realizan. Esta variable está formada por interrogantes que van del reactivo 15 al 18, ellos evalúan el nivel de aceptación y el real sentido de pertenencia que el estudiantado recibe de: los docentes, autoridades, personal administrativo, estudiantes y la comunidad, intervención en las interrogantes e ideas propuestas en el aula (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.5. Dimensión enseñanza*

Esta se concentra en el análisis del nivel de satisfacción del estudiantado con relación al modo en que están organizados dentro del sistema de aprendizaje y enseñanza en la institución educativa. Conformada por cinco reactivos, del numeral 19 hasta el 24, el cual evalúa si está conforme la estructura o sistema, respondiendo a la necesidad de su desarrollo académico, de la misma manera, ver si los recursos que se toman en el procedimiento contienen las necesidades, tipologías y expectativa del estudiantado, así como de la gran familia académica. Se evalúa

también la real mejora continua de los docentes en el verdadero dominio de las temáticas brindadas; los mejores recursos y materiales, audio y visual, así como impresiones, el mejor desarrollo del servicio académico (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.6. Dimensión logros*

Referencia al logro personal del estudiantado mientras permanezca su estadía y su formación dentro de la comunidad académica pública. Se analiza a partir de que se tome en cuenta los siguientes elementos: desarrollo integral del estudiante; las habilidades y destrezas para el trabajo con el docente; desarrollo del trabajo intelectual, técnicas de estudio y el resultado de las calificaciones obtenidas. Conformada por cuatro reactivos que va de 25 hasta el 28, los cuales también hacen referencia a la manera de cómo el estudiantado de la comunidad educativa califica su satisfacción en relación a sus logros de tipo personal, así como las notas, resultados y conocimientos adquiridos (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.7. Dimensión reconocimiento*

Esta dimensión o variable está referenciando al reconocimiento de los llamados éxitos personales que obtiene el estudiantado de diversos agentes o participantes de la familia educativa institucional. Esta variable o dimensión está formada por dos reactivos que son el 29 al 30, y que señala la manera en cómo el estudiantado evalúa los éxitos personales logrados hasta la actualidad inmerso en las diversas actividades que requiere su formación académica (Osorio y Pérez, 2010).

#### *2.2.2.2.8. Dimensión autorrealización*

La variable o dimensión va a representar el punto de vista del estudiante con respecto a lo que la casa de estudios le permita obtener o lograr, el crecimiento por

haber explotado sus diversas capacidades y si tendrá el estudiante la real aptitud de desarrollarse de manera satisfactoria en un exterior campo profesional a la comunidad académica. Esta categoría última está conformada por dos reactivos: 31 y 32. Se hace referencia aquí, a la manera de cómo el estudiantado califica el nivel de satisfacción conjuntamente a su autorrealización dentro de las áreas como: obtener lo que queremos y sentir la convicción de que diariamente uno está desarrollándose con más conocimientos y habilidades, siendo autónomo al desarrollar cada tarea, al elaborar sus destrezas y creatividad (Osorio y Pérez, 2010).

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

- Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

## Capítulo III. Materiales y métodos

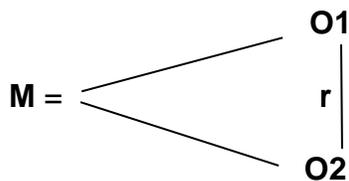
### 3.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico; este busca generar comprensión aplicativa de forma directa a ciertos problemas de un determinado espacio o urbe. Esta se cimienta esencialmente en los hallazgos teóricos del estudio básico, asociado al proceso de vínculo teoría y producto. Posee, en esencia, hallar posible solución o alternativa de ello a un objeto de estudio de forma inmediata al que se confronta una colectividad (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental; es decir, no se maniobra de manera deliberada las variables de la pesquisa; antes bien, se busca describir, observar un fenómeno u objeto de estudio en su contexto natural, para posteriormente analizarlos e interpretarlos sin la necesidad de una emulación de un ambiente manipulado. Asimismo, fue transaccional, lo que significa que se acopió datos en un período explícito, siendo su objeto describir las variables de estudio, y evaluar la relación en un espacio y tiempo explícitos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Sánchez, 2019).

Esquema correlacional:



Donde:

**M:** Muestra: 366 estudiantes de nivel secundaria

**O1:** Variable 1: Calidad de servicio educativo

**O2:** Variable 2: Satisfacción del estudiante

**r:** Coeficiente de correlación

### **3.3. Población y muestra**

La población es entendida como el universo global de elementos, objetos, sujetos o medidas que tienen ciertas particularidades usuales visibles en un espacio y en un periodo establecido. Al momento de la selección se debe tener presente criterios básicos de la población de estudio (Santiesteban, 2018). En esta investigación la población estuvo integrada por todos los estudiantes del 1ro al 5to año de secundaria, siendo un total de 930 estudiantes matriculados en el período o año lectivo 2020.

Por otro lado, la muestra es entendida como el subconjunto de la población, parte representativa y característica del universo poblacional, subconjunto de la población de estudio (Sánchez, 2019). En ese sentido, la muestra del estudio estuvo integrada por 366 estudiantes matriculados en el período o año lectivo 2020.

La población estuvo integrada por todos los estudiantes del 1ro al 5to año de secundaria de la Institución Educativa Pública, Lima-Este, siendo un total de 930 estudiantes matriculados en el período o año lectivo 2020. Asimismo, para la determinación de la muestra del estudio estuvo integrada cuadrar el número de la muestra de la investigación se aplicó el método probabilístico, a través el cual

empleamos el Muestreo estratificado, teniendo en consideración la siguiente formula, previo a ello se tuvo conocimiento pleno del número de la población estudiada.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población.

Z: valor de una normal distribución estandarizada, correspondiente al nivel de confianza igual a 1.96

E: máximo error permisible (0.04=4%)

P: valor proporcional de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (0.50 = 50%)

Q: valor proporcional de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (0.50 = 50%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 930 * 0.5 * 0.5}{0.04^2 * (930 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 366$$

El muestreo fue probabilístico, estratificado, método que permite determinar una muestra de forma estratificada, la cual asegura que los subgrupos de la población de

estudio estén agrupados adecuadamente dentro de la muestra que se usa en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018; Sánchez, 2019).

Tabla 6

*Población y Distribución de la Muestra de Estudio*

<b>Institución educativa</b>	<b>Grado</b>	<b>Nivel</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Institución educativa pública de educación básica regular de Lima Este, 2020	Primero	Secundaria	180	71	19.35
	Segundo	Secundaria	180	71	19.35
	Tercero	Secundaria	210	82	22.58
	Cuarto	Secundaria	180	71	19.35
	Quinto	Secundaria	180	71	19.35
	Total		930	366	100%

*Nota:* Muestra de estudiantes calculado por estratos. Fuente: Elaboración propia.

### 3.4. Operacionalización de las variables

Tabla 7

*Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo*

Variable	Concepto teórico	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información
Calidad de servicio educativo	La calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes se define como "un juicio global del consumidor relacionado con la excelencia y superioridad del servicio". (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	La recolección de datos de la variable calidad de servicio al estudiante se realizó mediante un cuestionario adaptado del instrumento tipo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual consta de cinco dimensiones y 22 ítems, medidos bajo la escala tipo Likert.	Fiabilidad	Compromiso	P1	Escala de Likert  Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de Acuerdo (5)	Estudiantes del 1ro al 5to de nivel secundario de una I.E. de Educación Básica Regular
				Habilidad para buena atención	P2		
				Ejecución	P3		
				Servicio	P4		
				Disposición	P5		
				Ayudas	P6, P7		
				Rapidez y diligencia	P8		
				Credibilidad	P9		
				Cortesía	P10		
				Profesionalismo	P11		
				Confianza	P12		
				Atención individualizada	P13, P14		
				Comunicación	P15		
				Acceso	P16		
				Comprensión	P17		
				Infraestructura	P18, P19		
				Aspecto personal	P20		
				Apariencia	P21		
				Identificación	P22		

Nota: La primera variable se divide en cinco dimensiones, indicadores, ítems y categorías. Fuente: Autoría propia.

Tabla 8

*Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil*

Variable	Concepto teórico	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información
Satisfacción estudiantil	La satisfacción del estudiante, usuario, cliente o del consumidor con respecto a un servicio, se define como una evaluación post-consumo o post-uso, que puede cambiar según las actitudes hacia el objeto, es decir, es el resultado de procesos psicosociales cognitivos y afectivos. (Gento y Vivas, 2002)	La recolección de datos de la variable satisfacción de los estudiantes se realizó mediante un cuestionario adaptado del instrumento tipo SEUE de Gento y Vivas(2003), el cual tiene ocho dimensiones y 32 ítems, medidos bajo la escala tipo Likert.	Infraestructura	Mantenimiento y limpieza	P1, P2	Escala de Likert	Estudiantes del 1ro Al 5to de nivel secundario de una I.E. de Educación Básica Regular
				Condiciones básicas de infraestructura	P3, P4		
			Servicios	Servicios administrativos	P5, P6		
				Servicios académicos	P7, P8		
			Seguridad	Seguridad: infraestructura y actividades	P9, P10, P11		
				Seguridad emocional	P12, P13, P14		
			Pertenencia	Aceptación del personal docente y administrativo.	P15, P16		
				Aceptación de compañeros	P17		
				Aceptación en el entorno académico	P18		
			Enseñanza	Sistema de enseñanza académica	P19, P20, P21, P22		
	Asistencia educativa	P23, P24					
	Logros	Conocimientos y	P25,				

---

	resultados	P26
	Habilidades y destrezas	P27, P28
Reconocimiento	De la Institución	P29
	De los docentes	P30
Autorrealización	Empoderamiento	P31
	Progreso personal	P32

---

Nota: La segunda variable se conceptualiza y está conformado por ocho dimensiones. Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta. Es una técnica referida al acopio de datos de un grupo de individuos a quienes se les hace entrega física y/o virtual de un instrumento estructurado por ítems, con el fin de recoger información sustancial de una población o muestra sobre un tema en específico. Está orientada a la medición valorativa necesaria para describir los niveles de las variables (Sánchez, 2019). En ese sentido, se utilizó la encuesta virtual mediante el formulario de *Google* lo cual permitió acopiar datos de 366 estudiantes de la IEP estudiada sobre las variables de estudio, dadas las circunstancias del periodo 2020 a causa de la Covid-19, gracias a esta metodología se hizo posible el levantamiento de datos.

#### **3.5.2. Instrumentos**

El instrumento fue el cuestionario. Ésta es una herramienta investigativa utilizada con mayor frecuencia en los estudios cuantitativos, su aplicación permite medir opiniones, juicios, conocimientos, comportamientos de un individuo o grupo poblacional a través de una serie de ítems diseñadas para responder al objetivo de la investigación; la estructura está articulada a las dimensiones e indicadores. Además, es de obligatoriedad que estos cumplan ciertos procesos de validación y pruebas de confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento de la variable calidad del servicio está basado en el Modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988), el cual está estructurado con 22 ítems que evalúan la percepción en base a la experiencia de los estudiantes.

Tabla 9

*Valoración de la Escala Likert de la Calidad de Servicio*

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

*Nota:* A través de la valoración se calificará la respuesta para cada ítem del primer instrumento.  
Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario de la variable satisfacción estudiantil está basado en el modelo SEUE que es un cuestionario para estimar la satisfacción del estudiante con la educación que recibe (Gento y Vivas, 2003).

Tabla 10

*Valoración de la Escala Likert de la Satisfacción Estudiantil*

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

*Nota:* A través de la valoración se calificará la respuesta para cada ítem del primer instrumento.  
Fuente: Elaboración propia

### **3.5.2.1. Validación**

La validación del cuestionario es la idoneidad que posee el instrumento diseñado para medir lo que se ambiciona evaluar (Sánchez, 2019). En ese orden, se utilizó el método de juicio de expertos para validar los cuestionarios de las variables calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, especialistas que dictaminaron que estos instrumentos cumplieron con los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, señalando que, sí hay suficiencia. Por lo tanto, los instrumentos fueron aplicados.

Entendemos por validez el nivel en que es medible con precisión la característica, el rasgo o la dimensión que se desea medir. La validez se obtiene de grados diferentes y es relevante identificar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013).

En este contexto será necesario validar el instrumento para obtener un óptimo grado de aplicabilidad. A continuación, la fórmula del coeficiente de V de Aiken:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

Donde:  $V = V$  de Aiken

S: sumatoria de  $S_i$ .

$S_i$ : valor asignado por el juez  $i$ .

$n$ : número de jueces

$c$ : número de valores en la escala de valoración.

#### 3.5.2.1.1. Validez de contenido de V de Aiken de la escala de Calidad de Servicio

Escurra (1998) menciona que los reactivos cuyos valores sean iguales o mayores de 0.80 se consideran válidos para el test. Tomando en cuenta ello, la tabla 11 muestra el coeficiente de validez V de Aiken para variable la Calidad de servicio y sus dimensiones, donde los ítems presentaron valores iguales o mayores a 0.875 hasta 1, evidenciándose observaciones por parte de uno o dos jueces en cuanto a los criterios específicos de validez de contenido, en cuanto a claridad en los ítems 4, 11, 16, 19 y 22, por lo que se procedió a modificar la redacción de dichos reactivos, por ejemplo, el ítem 4 que originalmente era “En todo momento, a todas horas del

día y en todos los lugares de la Institución Educativa recibo un servicio de calidad“ y fue modificada por “Recibo un servicios de calidad en los horarios de atención e instalaciones de la Institución Educativa”. Asimismo, se observa que la mayoría de los ítems obtuvieron la puntuación de 1, afirmando que los contenidos de estos van acordes con lo que se pretende medir, en cuanto a su claridad de redacción, congruencia con sus dimensiones, contenido y dominio del constructo.

Tabla 11

*Análisis de Validez de V Aiken de Calidad de Servicio*

Dimensión	Nº Item	V(cla)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
Fiabilidad	1	1	1	1	1
	2	1	1	1	1
	3	1	1	1	1
	4	.875	1	1	1
Capacidad de Respuesta	5	1	1	1	1
	6	1	1	1	1
	7	1	1	1	1
	8	1	1	1	1
Seguridad	9	1	1	1	1
	10	1	1	1	1
	11	.875	1	1	1
	12	1	1	1	1
Empatía	13	1	1	1	1
	14	1	1	1	1
	15	1	1	1	1
	16	.875	1	1	1
	17	1	1	1	1
Elementos Tangibles	18	1	1	1	1
	19	.875	1	1	1
	20	1	1	1	1
	21	1	1	1	1
	22	.875	1	1	1

Nota: Resumen del análisis de ocho jueces de expertos por cada dimensión y criterio. Fuente: Elaboración propia.

### 3.5.2.1.2. Validez de contenido de la escala de Satisfacción del Estudiante

Escurra (1998) menciona que los reactivos cuyos valores sean iguales o mayores de 0.80 se consideran válidos para el test. Tomando en cuenta ello, la tabla 12 muestra el coeficiente de validez  $V$  de Aiken para la variable Satisfacción del estudiante y sus dimensiones, donde los ítems presentaron valores iguales o mayores a 0.875 hasta 1, evidenciándose observaciones por parte de uno o dos jueces en cuanto a los criterios específicos de validez de contenido, en cuanto a claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo en los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, por lo que se procedió a modificar la redacción u observaciones de dichos reactivos por ejemplo, el ítem 25, que inicialmente era “Tengo logros personales con los resultados y/o calificaciones obtenidas” y fue modificada por “Siento que estoy obteniendo logros en base a mis resultados y/o calificaciones obtenidas”. Asimismo, se observa que la mayoría de los ítems obtuvieron la puntuación de 1, afirmando que los contenidos de estos van acordes con lo que se pretende medir, en cuanto a su claridad de redacción, congruencia con sus dimensiones, contenido y dominio del constructo.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos en la siguiente tabla, de cada dimensión de la segunda variable y con los criterios utilizados por los ocho expertos.

Tabla 12

*Análisis de Validez de V Aiken de la variable Satisfacción del estudiante*

Dimensión	Nº Item	V(cia)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
Infraestructura	1	1	1	1	1
	2	1	1	1	1
	3	1	1	1	1
	4	1	1	1	1
Servicios	5	1	1	1	1
	6	1	1	1	1
	7	1	1	1	1
	8	1	1	1	1
Seguridad	9	.875	1	1	1
	10	.875	1	1	1
	11	.875	1	1	1
	12	.875	1	.875	1
	13	.875	1	.875	1
Pertenencia	14	.875	1	.875	.875
	15	.875	.875	.875	.875
	16	.875	.875	.875	.875
	17	.875	.875	.875	1
Enseñanza y aprendizaje	18	1	1	1	1
	19	1	1	1	1
	20	1	1	1	1
	21	.875	1	.875	1
	22	1	1	1	1
Logros	23	1	1	1	1
	24	1	1	1	.875
	25	.875	.875	1	.875
	26	.875	.875	1	.875
	27	.875	.875	1	.875
Reconocimiento	28	.875	.875	1	1
	29	1	1	1	1
Autorrealización	30	1	1	1	.875
	31	.875	.875	1	.875
	32	.875	.875	1	1

Nota: Resumen del análisis de ocho jueces de expertos por cada dimensión y criterio. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, por los expertos o jueces bajo la técnica de validez de contenido y mediante el coeficiente de la V de Aiken.

Tabla 13

*Validación por Expertos*

Grado académico	Nombre y apellidos	Dictamen
Dra.	Patricia Edith Guillen Aparicio	Aplicable
Dr.	Godofredo Cajachahua Espinoza	Aplicable
Mg.	Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio	Aplicable
Mg.	José Luis Guzmán Bayona	Aplicable
Mg.	Julio Agustín Cuzcano Orozco	Aplicable
Mg.	Dionicia Victoria Maximiliano Velásquez	Aplicable
Mg.	Ady Francisco Cueva Flores	Aplicable
Mg.	Pedro Jesús Alberto Gómez Lozano	Aplicable

*Nota:* La validación de los expertos basaron su juicio en tres criterios pertinencia, claridad y relevancia dictaminado que los instrumentos si presentan suficiencia para ser aplicados.

Fuente: Elaboración propia.

**3.5.2.2. Confiabilidad**

La fiabilidad de un instrumento es referida al nivel de exactitud de la medida de una variable de estudio, asociada a la aplicabilidad repetida del cuestionario a una población con ciertas particularidades donde es observable similares resultados (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019). En ese sentido, se aplicó el Alpha de Cronbach para conocer el coeficiente de fiabilidad de los cuestionarios, teniendo en cuenta que si este valor está más cerca de 1 los instrumentos serán más confiable. A continuación, se muestran los coeficientes de fiabilidad alcanzados después de la prueba.

Tabla 14

*Confiabilidad de los Instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	ítems
Calidad de servicio educativo	.805	22
Satisfacción estudiantil	.811	32

Tabla 15

*Baremos de la calidad de servicio y sus dimensiones*

	Ítems	Escala	Niveles y Rango		
<b>Calidad de servicio</b>	Del P1 al P22	Del 1 al 5	<b>Baja</b> [ 22,51]	<b>Media</b> [ 52,81]	<b>Alta</b> [ 82,111]
Fiabilidad	P1, P2, P3, P4	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Capacidad de respuesta	P5, P6, P7, P8	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Seguridad	P9, P10, P11, P12	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Empatía	P13, P14, P15, P16, P17	Del 1 al 5	Baja [ 5,12]	Media [ 13,20]	Alta [ 21,28]
Elementos tangibles	P18, P19, P20, P21, P22	Del 1 al 5	Baja [ 5,12]	Media [ 13,20]	Alta [ 21,28]

Tabla 16

*Baremos de la satisfacción del estudiante y sus dimensiones*

	Ítems	Escala	Niveles y Rango		
<b>Satisfacción del estudiante</b>	Del P1 al P32	Del 1 al 5	<b>Baja</b> [ 32,75]	<b>Media</b> [ 76,119]	<b>Alta</b> [ 120,163]
Infraestructura	P1, P2, P3, P4	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Servicios	P5, P6, P7, P8	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Seguridad	P9, P10, P11, P12, P13, P14	Del 1 al 5	Baja [ 6,14]	Media [15,23]	Alta [ 24,32]
Pertenencia	P15, P16, P17, P18	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [10,15]	Alta [ 16,21]
Enseñanza	P19, P20, P21, P22, P23, P24	Del 1 al 5	Baja [ 6,14]	Media [15,23]	Alta [ 24,32]
Logros	P25, P26, P27, P28	Del 1 al 5	Baja [ 4,9]	Media [ 10,15]	Alta [ 16,21]
Reconocimiento	P29, P30	Del 1 al 5	Baja [ 2,4]	Media [ 5,7]	Alta [ 8,10]
Autorrealización	P31, P32	Del 1 al 5	Baja [ 2,4]	Media [ 5,7]	Alta [ 8,10]

Tabla 17

*Ficha Técnica de la Calidad de Servicio Educativo*

---

**Nombre del instrumento: Calidad de servicio educativo**

---

Autor(a): Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Adaptado por: Carlos Joel, Amaro Guzmán

Lugar: Institución Educativa de EBR de Lima Este.

Fecha de aplicación: 15.11.20 – 30.11.20

Objetivo: Determinar el nivel de la calidad de servicio educativo en una institución educativa de educación básica Regular de Lima Este, 2020.

Administrado a: Los estudiantes de una Institución Educativa de EBR

Escala: Muy en Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo (3)

Desacuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Tiempo: 30 min

Observación: Ninguna

---

Tabla 18

*Ficha Técnica de la Satisfacción Estudiantil*

---

**Nombre del instrumento: Satisfacción estudiantil**

---

Autor(a): Gento y Vivas (2003)

Adaptado por: Carlos Joel, Amaro Guzmán

Lugar: Institución Educativa de EBR de Lima Este.

Fecha de aplicación: 15.11.21 – 30.11.20

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en una institución educativa de educación básica Regular de Lima Este, 2020

Administrado a: Los estudiantes de una Institución Educativa de EBR

Escala: Muy Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (3) Satisfecho (4)

Muy Satisfecho (5)

Tiempo: 30 min

Observación: Ninguna

---

### **3.6. Procesamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta sirvió como base para efectuar un análisis descriptivo e inferencial, donde se hizo uso de la estadística (*software* SPSS v.26) el cual permitió simplificar el procesamiento de datos. Primero se efectuó, el análisis descriptivo; asociado a la presentación descriptiva de los datos a través de tablas de frecuencias, figuras donde figuran los niveles de las variables a través de barras porcentuales, siendo esta presentación dinámica y entendible para el lector, puesto que fueron interpretadas. Asimismo, se efectuó el análisis inferencial; asociado a la contrastación, corroboración de hipótesis, donde se aplicó la prueba de correlación de Spearman, la cual permitió primero conocer si se acepta o se rechaza la hipótesis de estudio según el nivel de significancia y segundo conocer en qué medida o nivel se correlacionan las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El trabajo de investigación se desarrolló bajo ciertos criterios éticos, está en esencia cumplió con aspectos esenciales como administrativos establecidos por la Escuela de Posgrado de la UPeU; este estudio se trabajó bajo método científico, donde los datos analizados fueron tratados con responsabilidad, objetividad siendo este fehaciente, puesto que se trabajó en cada paso del estudio con profesionalismo utilizando fuentes informativas de alto valor académico, artículos científicos, informes, normas donde se respetó y reconoció la autoría en cada cita referenciada, se utilizó el Manual APA el cual permitió establecer un orden bibliográfico. De igual manera, se mantuvo en secreto la identidad de cada estudiante en base al principio

de confidencialidad, con el fin de salvaguardarla integridad de los participantes. En otras palabras, la investigación es de autoría del tesista, siendo este estudio una producción científica original, haciendo énfasis que este tiene fines solo académicos y que no busca generar crítica a la gestión institucional educativa.

## Capítulo IV. Resultados y discusión

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 19 y figura 1, se muestra que, el 66.1% de los estudiantes de nivel secundaria de la IE, señalaron que, calidad del servicio educativo ofrecido por esta es de nivel media; el 27.9%, de nivel alta; y el 6%, de nivel baja.

Tabla 19

*Distribución de Frecuencia de Calidad del Servicio Educativo*

Variable	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Calidad de servicio educativo	22	6.0	242	66.1	102	27.9

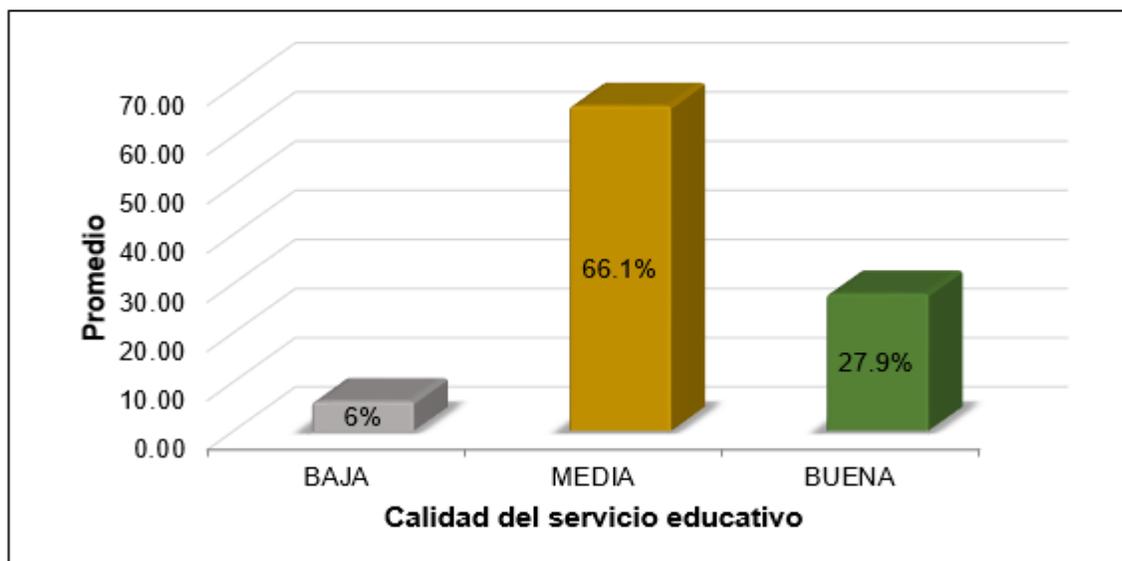


Figura 1. Niveles de la Calidad del Servicio Educativo.

En la tabla 20, se muestra que, el 75.3% de los estudiantes de nivel secundaria de la IEP, señalaron que, la fiabilidad ofrecida es de nivel media, el 17.9%% es alta y el

6.8% es baja. Sobre la capacidad de respuesta, el 75.6% de nivel media, el 17.6% de nivel alta y el 6.8% de nivel baja. Sobre la seguridad el 75.9% de nivel media, el 17.3% de nivel alta y el 6.8% de nivel baja. Sobre la empatía el 83.3% de nivel media, el 8.3% de nivel alta y el 8.3 de nivel baja. Y sobre los elementos tangibles el 83.3% de nivel media, el 24% de nivel alta y el 9.8% de nivel baja.

Tabla 20

*Distribución de Frecuencias de las Dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo*

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Fiabilidad	28	7.7	274	74.9	64	17.5
Capacidad de respuesta	25	6.8	277	75.7	64	17.5
Seguridad	24	6.6	280	76.5	62	16.9
Empatía	28	7.7	308	84.2	30	8.2
Elementos tangibles	35	9.6	302	82.5	29	7.9

En la figura 2 y tabla 21, se muestra que, el 61.5% de los estudiantes de nivel secundaria de la Institución Educativa Publica, señalaron que, satisfacción estudiantil que presentan es de nivel media, el 34.2% de nivel alta y el 4.4% de nivel baja.

Tabla 21

*Distribución de frecuencia de la satisfacción estudiantil*

Variable	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Satisfacción estudiantil	16	4.4	225	61.5	125	34.2

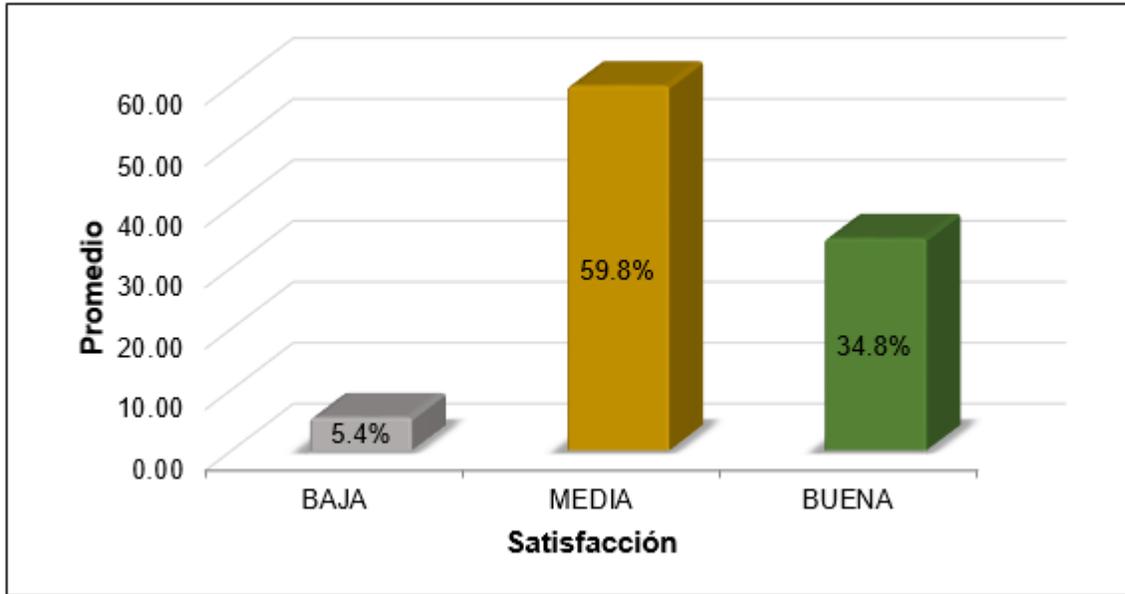


Figura 2. Niveles de la satisfacción estudiantil

En la tabla 22, se muestra que, el 63.1 % de los estudiantes de nivel secundaria de la IEP, señalaron que, la infraestructura que tienen es de nivel media, el 30.1% alta y el 6.8% baja. Sobre los servicios, el 76.5% de nivel media, el 17.6% alta y el 6.8% baja. Sobre la seguridad el 78% de nivel media, el 16.7% alta y el 5.4% baja. Sobre la pertenencia el 76.2% de nivel media, el 17% alta y el 6.8% baja. Sobre la enseñanza el 77.7% de nivel media, el 17% alta y el 5.4% baja. Sobre los logros el 76.5% de nivel media, el 16.7% alta y el 6.8% baja. Sobre el reconocimiento el 68.5% de nivel media, el 24.7% alta y el 6.8% baja. Y, sobre la autorrealización el 37.8% de nivel media y el 62.2% de nivel baja, según las respuestas de los estudiantes.

Tabla 22

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción estudiantil*

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Infraestructura	24	6.6	282	77.0	60	16.4
Servicios	23	6.3	285	77.9	58	15.8
Seguridad	19	5.2	286	78.1	61	16.7
Pertenencia	23	6.3	283	77.3	60	16.4
Enseñanza	17	4.6	283	77.3	66	18.0
Logros	24	6.6	284	77.6	54	15.8
Reconocimiento	24	6.6	250	68.3	92	25.1
Autorrealización	1	0.3	135	36.9	230	62.8

#### 4.2. Prueba de normalidad

**Ho:** Los datos de las variables presentan una distribución normal.

**Ha:** Los datos de las variables no presentan una distribución normal.

De acuerdo al número de datos del estudio (366) se empleó el test o la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la cual es una prueba estadística no paramétrica utilizada en la estadística inferencial, la cual permite medir los niveles de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica determinada (Flores, Muñoz y Sánchez, 2019).

Tabla 23

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio educativo	,981	366	,000
Satisfacción estudiantil	,982	366	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### Criterio de decisiones

Si  $p < 0,05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$

Si  $p > 0,05$  aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$

### **Decisión**

Como el  $p = 0,000$  para las variables calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil es menor a la sig. establecida 0.05. entonces aceptamos la  $H_a$  y rechazamos la  $H_0$ , es decir, los datos no presentan una distribución normal, por tanto, aplicaremos estadística no paramétrica (Rho de Spearman). En ese sentido, Spearman es una prueba que mide el coeficiente de relación estadística entre dos variables continuas. Se aplica especialmente para el análisis correlacional de datos, para contrastar las hipótesis planteadas y para conocer la correlación de las variables estudiadas (Roy, Rivas, Pérez y Palacios, 2019).

### **4.3. Análisis inferencial**

Con el fin de determinar la relación de calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de una institución educativa particular, Lima-Este; se aplicó la prueba de Rho de Spearman. A continuación, se muestra la regla de decisión:

Si  $\text{Sig. (0.05)} < \alpha$   se acepta la  $H_a$

Si  $\text{Sig. (0.05)} > \alpha$   no se acepta la  $H_a$

Tabla 24

*Niveles de correlación de Rho Spearman*

<b>Niveles</b>	<b>Interpretación</b>
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación

*Fuente:* (Bisquerra, 1987, p. 189)

Tabla 25

*Prueba de correlación calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil*

	Satisfacción estudiantil	
	Rho	Sig.
Calidad de servicio educativo	,686	,000

En la tabla 25, se muestra una (Sig.) p valor de 0,000, la cual es menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto: si existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. Asimismo, un Rho de 0,723; lo cual expresa que existe una correlación alta positiva, a mejor calidad de servicio educativo mejor satisfacción estudiantil.

Tabla 26

*Prueba de correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil*

	Satisfacción estudiantil	
	Rho	Sig.
Fiabilidad	,602	,000
Capacidad de respuesta	,597	,000
Seguridad	,617	,000
Empatía	,489	,000
Elementos tangibles	,481	,000

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

En la tabla 26 se muestra una (Sig.) p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que en todas las hipótesis nulas se rechazan y por tanto se aceptan las hipótesis alternas: si existe relación significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este,

2020. Asimismo, se muestra un Rho de 0,602; 0,597; 0,617; 0,489; 0,481 lo cual expresa que existe una correlación moderada alta positiva entre las dimensiones de la variable 1 y satisfacción estudiantil, por tanto: a mejor nivel de las dimensiones de la calidad de servicio educativo mejor será satisfacción del estudiante, o viceversa.

#### **4.4. Discusión de los resultados**

En este apartado se discutió los resultados obtenidos, lo cual permitió comparar y cotejar resultados, aportes y teorías de los antecedentes previamente citados, lo cual brindo aproximaciones concluyentes para el análisis de la tesis.

En relación con la hipótesis general, existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se estuvo un coeficiente de Rho de 0,686; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor calidad de servicio educativo mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados se asocian con el trabajo de Basantes y Vinuesa (2017) quienes concluyeron que, la aplicación del modelo Servqual permitió conocer el nivel influencia de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía sobre la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad estudiada en Ecuador, la cual fue significativa y positiva. En esa línea esto evidencia

la importancia de las mejoras de las condiciones de la calidad del servicio educativo, puesto que esto se refleja en la satisfacción integral del estudiante.

En relación a la hipótesis específica 1: existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,602; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor calidad de servicio educativo mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados son la contraparte del trabajo de Mancilla et al. (2019) quienes utilizaron el instrumento tipo SEUE para medir la satisfacción estudiantil, los resultados obtuvieron una media total de satisfacción de 314.19 puntos mostrando una población universitaria bastante satisfecha, mientras la deserción es el 9% de la población. Es decir, de acuerdo al p valor = 0.258 >0.05, concluyeron que, no hay una relación significativa entre las variables: satisfacción del estudiante y el índice de retención, debido a que existe una mayor satisfacción del estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje, siendo más relevante para la reforma educativa, la fiabilidad administrativa de la entidad.

En relación a la hipótesis específica 2: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se

rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,597; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor capacidad de respuesta mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados se asocian con el trabajo de Arce y Arana (2017) quienes en el artículo relación entre la calidad de servicios académicos y satisfacción estudiantil utilizaron el instrumento de medición de Municio (2000) para la calidad de servicios académicos y para la satisfacción el instrumento de Gento y Vivas (2003), los cuales fueron similares al del estudio efectuado. Asimismo, concluyeron que, existe relación directa significativa entre la calidad del servicio académico y la satisfacción, en tanto sea más alta la capacidad de respuesta de este servicio existirá una mayor y mejor satisfacción educativa en los estudiantes de la filial de Tarapoto en el periodo 2017.

En relación a la hipótesis específica 3: existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,617; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor seguridad mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados se asocian con el trabajo de Pinedo (2017) quienes en la tesis la calidad del servicio y satisfacción de un Cetpro aplicaron el

modelo estándar de cuestionario tipo Servqual con 21 ítems y cinco dimensiones para la calidad de servicio. En esa línea, de acuerdo al resultado, concluyó que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del estudiante en diferente magnitud, siendo alto el grado de asociación positiva; donde la seguridad brindada por la entidad en materia educativa resultó ser esencial para el estudiante los cuales permiten que se efectúe una mejora continua en la gestión.

En relación a la hipótesis específica 4: existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,489; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor empatía mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados se asocian con el trabajo de Florián y Soto (2018) quienes en la tesis calidad de servicio y satisfacción estudiantil aplicaron el modelo Servqual de Parasuman para el recojo de información, donde los resultados fueron que ambas variables tienen una relación significativa y directa con un coeficiente de rho=0.780 y como “p” valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por ello se acepta la hipótesis del estudio. Concluyeron que existe relación significativa y positiva entre las variables, señalando que, si la empatía de la institución mejorara la satisfacción estudiantil también mejoraría de forma considerable en la facultad.

En relación a la hipótesis específica 5: existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,000, menor a (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,481; lo cual se interpreta que existe una correlación alta positiva, por tanto, a mejor elementos tangibles mejor satisfacción estudiantil, o viceversa. Asimismo, estos resultados se asocian con el trabajo de Napitupulo et al. (2018) quienes obtuvieron como resultado que las instalaciones de servicio: laboratorio, computadora y multimedia, red wifi con índices bajos de percepción: 2.56, 2.63, 2.99 respectivamente; la correlación entre las variables fue de 0.725, lo que significa que existe una relación fuerte y positiva; en esa línea, la calidad de las instalaciones de servicio del campus todavía está muy por debajo de las expectativas del usuario, lo cual afecta la satisfacción estudiantil.

## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados en el estudio se logró responder a cada uno de ellos, mediante las siguientes aproximaciones finales.

- En relación con el objetivo general, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de forma que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que sí existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- En relación con el objetivo específico 1, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, si existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- En relación con el objetivo específico 2, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- En relación con el objetivo específico 3, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, sí existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en

una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

- En relación con el objetivo específico 4, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Lo que significa que sí existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.
- En relación con el objetivo específico 5, se determinó un p valor de 0,000, el cual es menor (0.05); de manera que se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se concluye que sí existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de las conclusiones obtenidas en la investigación, se ha determinado hacer las siguientes recomendaciones:

- Que las autoridades de la Institución Educativa puedan implementar la mejora continua y comprender el impacto de los diversos programas educativos a través del análisis de índices con la finalidad de mejorar estándares estructurales, contenidos curriculares, plataformas en materia de calidad educativa, puesto que, la calidad de la educación secundaria debe entenderse como un proceso continuo de enseñanza- aprendizaje donde el fin es el estudiante, con esto se puede lograr mayor satisfacción de las expectativas.

Asimismo, deben gestionar las mejoras de las aulas y espacios de aprendizaje (biblioteca, salas de cómputo, laboratorios), puesto que es determinante el buen estado de estos para que los estudiantes alcancen resultados académicos deseados, lo cual posibilitará que las condiciones de estos para aprender mejoren.

- Que el director de la institución educativa diseñe una planificación estratégica docente para la formación de los estudiantes, donde prime el cumplimiento de los objetivos educativos y el logro de competencias de las asignaturas programadas, ello permitirá mejorar las condiciones básicas de la enseñanza impartida por el docente.
- Que las autoridades de la UGEL puedan mejorar la capacidad de respuesta ante los problemas observados en materia educativa a través de la evaluación y multifacética de la práctica docente, el aprendizaje de los estudiantes y la gestión institucional con el objeto de brindar soporte a la construcción y mejora de la calidad educativa.
- Que la administración transmita seguridad a través de la evaluación de currículos de formación profesional docente y capacitación continua, comunicar los resultados a los padres de familia, estudiantes y autoridades; esto permitirá que se genere un ambiente transparente el cual será beneficioso para optimar la satisfacción.
- Que la plana docente pueda utilizar la metodología de la escucha-activa la cual permitirá mejorar la relación docente-estudiante, esto mediante el interés mostrado por los aportes y/o opiniones de los estudiantes, ofrecerle un soporte

emocional más allá de las aulas, con ello se logrará brindar un servicio educativo personalizado.

## Referencias

- Alfaro, J., Guzmán, J., Sirlopú, D., García, C., Reyes, F. & Gaudlitz, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de Psicología*, 32(2), 383–39. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.32.2.217441>
- Alonso-Dos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Arce, A. & Arana, M. (2017). Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto-2017. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Astin, A. (1991). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad? *Revista de la educación superior*, 78, 27-41. Recuperado de [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista78\\_S2A2ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista78_S2A2ES.pdf)
- Banco Mundial. (2021). *Informe Anual 2021. De la crisis a la recuperación verde, resiliente e inclusiva*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report#anchor-annual>
- Basantes, R. & Vinuesa, A. (2017). Influencia del Modelo SERVQUAL Académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 5(1), 179-192. Recuperado de <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1631>

- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa*. Barcelona: PPU
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4994>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Panorama Social de América Latina. Naciones Unidas*. Recuperado de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46687/S2100150\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46687/S2100150_es.pdf)
- Cong, C. (2017). *International Students' Satisfaction with Educational Service Augmenters and Their Adjustment to the U.S. Higher Education Institutions*. Recuperado de [https://digitalcommons.odu.edu/efl\\_etds/44/](https://digitalcommons.odu.edu/efl_etds/44/)
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Investigación, UPeU, Lima, Perú.
- Díaz, R. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1547>

- Ferreira, A. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1579>
- Flores, P., Muñoz, L. & Sánchez, T. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, 21(1), 4-11. [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11192/1/per\\_n21\\_v1\\_05.pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11192/1/per_n21_v1_05.pdf)
- Florian, K. & Soto, A. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/97>
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México: McGraw-Hill.
- 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). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>

- Lewis, B. & Mitchel, V. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11-17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Lodesso, S., Van Niekerk, E., Jansen, C. & Müller, H. (2018). Student satisfaction regarding Service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A case study. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 51-64. <https://doi.org/10.24085/jsaa.v6i2.3309>
- Mancilla, A., Ángeles, J. & Orozco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21). Recuperado de <https://integracion-academica.org/anteriores/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>
- Ministerio de Educación. (2020). Docentes analizaron hallazgos sobre logros y dificultades de los estudiantes en el área de Matemática. *Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes*. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/docentes-analizaron-hallazgos-sobre-logros-y-dificultades-de-los-estudiantes-en-el-area-de-matematica/>
- Municio, P. (2000). *Herramientas para la evaluación de la calidad*. España. CissPraxis.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 1-7. Recuperado de

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742->

[6596/954/1/012019#:~:text=The%20influence%20of%20the%20quality,52.5%25%20of%20the%20variable%20satisfaction.](https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019#:~:text=The%20influence%20of%20the%20quality,52.5%25%20of%20the%20variable%20satisfaction.)

Ojiambo, E. & Wafula, T. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328–335. Recuperado de <http://www.ijsrp.org/research-paper-0717/ijsrp-p6737.pdf>

Osorio, J. & Pérez, K. (2010). *Nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/1251430>

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede>

Pérez, R., López, F., Peralta, D. & Municio, P. (2000). *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.

Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017* (Tesis

- maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12021>
- Quilia, J. (2020). *El pilar calidad educativa en la educación peruana*. Lima: Barreto.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Salazar, A. & Sánchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación* (1ra ed.). Arequipa-Perú: Centrum Legalis.
- Santiesteban, E. (2018). *Metodología de la investigación para las ciencias contables*. Tepatlaxco de Hidalgo-México: Edacun.
- Schargel, F. (1997). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Surdez-Pérez, E.; Sandoval-Caraveo, M. & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.

Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/1251446>

## Anexo 1

### Matriz instrumental

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento Autor y año
Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020	Calidad de servicio educativo	Fiabilidad	Compromiso	Estudiantes de 1ro. al 5to. de nivel secundaria de una Institución Educativa Pública de Educación Básica Regular	Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988)
			Habilidad para buena atención		
			Ejecución		
			Servicio		
		Capacidad de respuesta	Disposición		
			Ayudas		
			Rapidez		
			Diligencia		
		Seguridad	Credibilidad		
			Cortesía		
			Profesionalismo		
			Confianza		
		Empatía	Atención individualizada		
			Comunicación		
			Acceso		
			Comprensión		
Elementos tangibles	Infraestructura				
	Aspecto personal				
	Apariencia				
	Identificación				

	Satisfacción estudiantil	Infraestructura	Mantenimiento y Limpieza	Estudiantes de 1ro. al 5to. de nivel secundaria de una Institución Educativa Pública de Educación Básica Regular	El modelo SEUE de Samuel Gento y Mireya Vivas (2003).
			Condiciones básicas de infraestructura		
		Servicios	Servicios administrativos		
			Servicios académicos		
		Seguridad	Seguridad infraestructura y actividades		
			Seguridad emocional		
		Pertenencia	Aceptación del personal docentes y A.		
			Aceptación de compañeros		
			Aceptación en el entorno académico		
		Enseñanza	Sistema de enseñanza académica		
			Asistencia educativa		
		Logros	Conocimientos y resultados		
			Habilidades y destrezas		
		Reconocimiento	De la institución		
			De los docentes		
		Autorrealización	Empoderamiento		
Progreso personal					

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020	<b>General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?	<b>General</b> -Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.	<b>General</b> -Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.	<b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño:</b> No experimental Corte transversal  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Variable1</b> Calidad de servicio educativo  <b>Dimensiones</b>  Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles
	<b>Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?	<b>Específicos</b> -Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.	<b>Específicas</b> -Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.	<b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Población:</b> 930 estudiantes matriculados en el período 2020.  <b>Muestra:</b> 366 estudiantes matriculados en el período 2020.	<b>Variable 2</b> Satisfacción del estudiante  <b>Dimensiones</b>  Infraestructura Servicios Seguridad Pertenencia Enseñanza Logros Reconocimiento Autorrealización
	<b>Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?	<b>Específicos</b> -Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.	<b>Específicas</b> -Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación	<b>Cuestionario:</b> Modelo SERVQUAL Modelo SEUE	

	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020?</p>	<p>-Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p> <p>-Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p> <p>-Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p>	<p>Básica Regular de Lima Este, 2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Análisis descriptivo Análisis inferencial (Rho de Spearman)</p>	
--	---	--	--	--	--

## Anexo 3

### Cuestionario de la Calidad de Servicios Educativos

Estimado(a), estudiante la presente servirá para medir la calidad de servicio educativo ofrecida por la Institución Educativa Pública, Lima-Este, 2020. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad, y no dejar ninguna pregunta sin responder.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados. Responda utilizando la siguiente escala: Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Nº ÍTEM	PREGUNTAS	Alternativas				
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Si alguien en la Institución Educativa se compromete a hacer algo por mí, lo hará.					
2.	Los distintos servicios que me presta la Institución Educativa son presentados correctamente desde la primera vez.					
3.	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Institución Educativa para que se haga cargo de mi asunto.					
4.	Recibo un servicios de calidad en los horarios de atención e instalaciones de la Institución Educativa.					
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.	El personal de la Institución Educativa siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
6.	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Institución Educativa me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
7.	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la Institución Educativa, sé que me ayudarán a conseguirlo.					
8.	Si solicito algo al personal de la Institución Educativa, me informan exactamente cuándo me darán el requerimiento, y cumplen prontamente con ello.					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9.	Me siento seguro de dejar mis documentos para que sean atendidos.					
10.	Confío en la integridad del personal que trabaja en la Institución					

	Educativa.					
11.	Confío en que NO tendrá acceso alguien no autorizado a ver mi información confidencial.					
12.	Me siento tranquilo y seguro dentro de la Institución Educativa.					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13.	El personal de la Institución Educativa siempre está atento a mis deseos y necesidades.					
14.	El personal del sistema de la Institución Educativa me presta una atención muy personalizada.					
15.	El personal de la Institución Educativa siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir.					
16.	El ambiente que hay en la Institución Educativa me hace sentir cómodo(a).					
17.	El profesor se preocupa por los intereses de sus estudiantes					
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18.	El sistema de la Institución Educativa cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
19.	Los empleados de la Institución Educativa mantienen una buena presentación personal.					
20.	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son aptas para brindar un buen servicio.					
21.	Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros.					
22.	Existen recursos suficientes para la atención del servicio.					

Fuente: Cuestionario adaptado del modelo tipo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988.

## Anexo 4

### Cuestionario de la Satisfacción Estudiantil

Estimado(a), estudiante la presente servirá para medir la satisfacción estudiantil en base al servicio recibido por la Institución Educativa Pública, Lima-Este, 2020. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad, y no dejar ninguna pregunta sin responder.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados. Responda utilizando la siguiente escala: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho Ni Insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

Nº ÍTEM	PREGUNTAS	Alternativas				
<b>DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.</b>	Existe limpieza en todas las áreas e instalaciones.					
<b>2.</b>	Existe comodidad en el mobiliario en general.					
<b>3.</b>	Los espacios para la enseñanza e instalaciones son adecuadas.					
<b>4.</b>	Existe disponibilidad de agua potable en la Institución Educativa.					
<b>DIMENSION 1: SERVICIOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	Existe buen servicio en la oficina de registro y control estudiantil de la Institución.					
<b>6.</b>	Existe buen servicio en el proceso de Admisión, inscripción o matrícula a la Institución educativa.					
<b>7.</b>	Existe acceso a computadoras para realizar trabajos académicos.					
<b>8.</b>	Tengo acceso al servicio de Internet en la Institución educativa.					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9.</b>	Existe medidas o condiciones de seguridad en el edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).					
<b>10.</b>	Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades académicas de la Institución educativa.					
<b>11.</b>	Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades extracurriculares de la Institución educativa. (deporte, aniversario, recreación).					
<b>12.</b>	Existe buen trato por parte de los docentes.					
<b>13.</b>	Existe buen trato por parte de mis compañeros de grupo.					

14.	Existe buen trato por parte del personal administrativo.					
<b>DIMENSIÓN 4: PERTENENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15.	Los profesores me hacen sentir que soy parte de la Institución.					
16.	El personal administrativo me hacen sentir que soy parte de la Institución					
17.	Mis compañeros de clase me hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.					
18.	Tengo consideración, respeto a mis ideas y propuestas en el aula.					
<b>DIMENSIÓN 5: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19.	Los contenidos de las asignaturas son los adecuados.					
20.	Los docentes dominan los contenidos y están actualizados.					
21.	El nivel de exigencia académica en la institución es buena.					
22.	La metodología de la enseñanza en la Institución es buena.					
23.	Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.					
24.	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico es bueno.					
<b>DIMENSIÓN 6: LOGROS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25.	Siento que estoy obteniendo logros en base a mis resultados y/o calificaciones obtenidas.					
26.	Siento que estoy obteniendo logros en base a mis conocimientos					
27.	Siento que estoy desarrollando mi ciudadanía (valores desarrollados).					
28.	Siento que estoy desarrollando mis habilidades y destrezas para desarrollar los trabajos y tareas.					
<b>DIMENSIÓN 7: RECONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29.	Tengo reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus autoridades.					
30.	Tengo reconocimiento del éxito personal por parte de los docentes.					
<b>DIMENSIÓN 8: AUTORREALIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31.	Siento que estoy aprendiendo a tomar cada vez mejores decisiones académicas.					
32.	Siento que me estoy encaminando hacia la mejor persona que quiero ser.					

Fuente: Adaptado del cuestionario de modelo tipo SEUE de Gento y Vivas, 2003.

**Anexo 5**  
**Consentimiento Informado**



PERÚ

MED

DREL

UGEL N° 06

I.E N° 1190



Año de la universalización de la salud

Lurigancho, 15 de Julio del 2020

**AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DEL PROYECTO DE**  
**INVESTIGACIÓN**

Quien suscribe la presente, Director del Colegio “**Institución Educativa N° 1190 Felipe Huamán Poma de Ayala**”, deja constancia que existe autorización para realizar la aplicación de encuesta del proyecto de tesis titulado: “**Calidad de servicio educativo y satisfacción en estudiantes de institución educativa de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020**”, en estudiantes del 1° al 5° de secundaria, en la IE que me honro en dirigir, a cargo del Bachiller **Carlos Joel AMARO GUZMÁN**, identificado con DNI N° 10170537.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente.



*César Alvarado Lavertano*  
Lic. César Alvarado Lavertano  
DIRECTOR  
C.P.Pe. 0115961398

## Anexo 6

### Resultados descriptivos e inferenciales

#### Fiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	28	7,7	7,7	7,7
	REGULAR	274	74,9	74,9	82,5
	BUENA	64	17,5	17,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

#### Capacidad de respuesta (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	25	6,8	6,8	6,8
	REGULAR	277	75,7	75,7	82,5
	BUENA	64	17,5	17,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

#### Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	24	6,6	6,6	6,6
	REGULAR	280	76,5	76,5	83,1
	BUENA	62	16,9	16,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

#### Empatia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	28	7,7	7,7	7,7
	REGULAR	308	84,2	84,2	91,8
	BUENA	30	8,2	8,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

#### Elementos tangibles (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	35	9,6	9,6	9,6
	REGULAR	302	82,5	82,5	92,1
	BUENA	29	7,9	7,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Calidad de servicio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	22	6,0	6,0	6,0
	REGULAR	242	66,1	66,1	72,1
	BUENA	102	27,9	27,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Infraestructura (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	24	6,6	6,6	6,6
	MEDIA	282	77,0	77,0	83,6
	ALTA	60	16,4	16,4	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Servicios (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	23	6,3	6,3	6,3
	MEDIA	285	77,9	77,9	84,2
	ALTA	58	15,8	15,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	19	5,2	5,2	5,2
	MEDIA	286	78,1	78,1	83,3
	ALTA	61	16,7	16,7	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Pertenencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	23	6,3	6,3	6,3
	MEDIA	283	77,3	77,3	83,6
	ALTA	60	16,4	16,4	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Enseñanza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	17	4,6	4,6	4,6
	MEDIA	283	77,3	77,3	82,0
	ALTA	66	18,0	18,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

FRECUENCIES VARIABLES=D6V2 D7V2 D8V2 V2  
/ORDER=ANALYSIS.

### Frecuencias

#### Estadísticos

		Logros (Agrupada)	Reconocimiento (Agrupada)	Autorrealización (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
N	Válido	366	366	366	366
	Perdidos	0	0	0	0

### Tabla de frecuencia

#### Logros (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	24	6,6	6,6	6,6
	MEDIA	284	77,6	77,6	84,2
	ALTA	58	15,8	15,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

#### Reconocimiento (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	24	6,6	6,6	6,6
	MEDIA	250	68,3	68,3	74,9
	ALTA	92	25,1	25,1	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Autorrealizacion (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	,3	,3	,3
	MEDIA	135	36,9	36,9	37,2
	ALTA	230	62,8	62,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

### Satisfaccion (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	16	4,4	4,4	4,4
	MEDIA	225	61,5	61,5	65,8
	ALTA	125	34,2	34,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

NONPAR CORR

/VARIABLES=V1 V2

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Calidad de servicio (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Fiabilidad (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Fiabilidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

NONPAR CORR

/VARIABLES=D2V1 V2

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Capacidad de respuesta (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Seguridad (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Seguridad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=V4D1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Empatia (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Empatia (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D5V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Elementos tangibles (Agrupada)	Satisfaccion (Agrupada)
Rho de Spearman	Elementos tangibles (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
	Satisfaccion (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

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

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Usuario\Desktop\BASE DE DATOS SPSS CARLOS 07.10
.2021.sav'
/COMPRESSED.
```