

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de
secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo
Chimbote, 2022**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en
Administración**

Autor

Flores Llontop, Fidel David
Código ORCID 0000-0001-6804-4606

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro
Código ORCID 0000-0001-7194-2917

**Chimbote – Perú
2022**

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Calidad del servicio educativo, Satisfacción del estudiante
Especialidad	Administración

Línea de investigación

Línea del programa	Marketing
Área	Ciencias Sociales
Sub-área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

KEYWORDS:

Theme	Quality of the educational service, Student satisfaction
Specialty	Management

Línea de investigación

Program line	Marketing
Área	Social Sciences
Sub-area	Economy and business
Discipline	Business and Management

2. Título

**Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de
secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo
Chimbote, 2022.**

3. RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

La metodología que se utilizó fue de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, básica: de diseño descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 47 estudiantes del quinto año de secundaria, matriculados en el presente año; la muestra por ser más representativa y significativa fueron los 47 alumnos que se consideraron en la población. También se aplicó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta.

A través del presente estudio, se logró determinar que la calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; de acuerdo con el nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$); es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

4. ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine how the quality of the educational service influences the satisfaction of the 5th grade student in the I.E.P.C. Jesus Master, New Chimbote, 2022.

The methodology used was non-experimental, with a quantitative, basic approach: descriptive, correlational and cross-sectional design. The population consisted of 47 students in the fifth year of high school, enrolled in the current year; the sample for being more representative and significant were the 47 students who were considered in the population. The questionnaire was also applied as an instrument and the survey as a technique.

Through the present study, it was possible to determine that the quality of the educational service significantly influences the satisfaction of the student of the 5th year of secondary school of the I.E.P.C. Jesus Master, New Chimbote, 2022; according to the level of significance less than 0.05 ($0.000 < 0.05$); that is, the alternative hypothesis is accepted and the null is rejected.

INDICE GENERAL

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	11
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	35
5.2. Justificación de la Investigación.....	35
5.3. Problema.....	36
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	37
5.4.1. Conceptualización.....	37
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	40
5.5. Hipótesis.....	40
5.6. Objetivos.....	40
6. METODOLOGÍA.....	41
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	41
6.2. Población y muestra.....	42
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	42

6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	43
7. RESULTADOS.....	44
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	72
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
10. AGRADECIIMIENTO.....	84
11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	85
12. ANEXOS Y APENDICES	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Establecimiento de la Calidad de servicio educativo, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.	44
Tabla 2: Dimensión 1: Establecimiento de la dimensión de equidad, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	44
Tabla 3: Dimensión 2: Descripción de la dimensión de relevancia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	45
Tabla 4: Dimensión 3: Descripción de la dimensión de pertenencia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	46
Tabla 5: Dimensión 4: Descripción de la dimensión de eficiencia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	46
Tabla 6: Dimensión 5: Descripción de la dimensión de eficacia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	47
Tabla 7: Análisis de la satisfacción del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	48
Tabla 8: Dimensión 1: Descripción de la enseñanza del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	48

Tabla 9: Dimensión 2: Descripción de la organización académica del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	49
Tabla 10: Dimensión 3: Descripción de la infraestructura y servicios brindados al estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	50
Tabla 11: Determinación de la influencia de la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	50
Tabla 12: Correlación de las variables Calidad del servicio educativo y Satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	51
Tabla 13: Precisión de la influencia de la equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	53
Tabla 14: Correlación entre la equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	54
Tabla 15: Cuantificación de la influencia de la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	56
Tabla 16: Correlación entre la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	57

Tabla 17: Descripción de la influencia de la dimensión pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	59
Tabla 18: Correlación entre la pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	60
Tabla 19: Descripción de la influencia de la dimensión eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	62
Tabla 20: Correlación entre la eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	63
Tabla 21: Análisis de la influencia de la dimensión eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	65
Tabla 22: Correlación entre la eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.....	66
Tabla 23: Caracterización de la muestra y la Calidad de servicio.....	68
Tabla 24: Caracterización de la muestra y la Satisfacción del cliente.....	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión: Calidad del servicio y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	52
Figura 2: Diagrama de dispersión: Dimensión equidad y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022..	55
Figura 3: Diagrama de dispersión: Dimensión relevancia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	58
Figura 4: Diagrama de dispersión: Dimensión pertenencia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	61
Figura 5: Diagrama de dispersión: Dimensión eficacia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022..	64
Figura 6: Diagrama de dispersión: Dimensión eficiencia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.....	67

5. INTRODUCCIÓN

5.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Antecedentes

Para Amaro (2022) en la indagación y; de acuerdo con la meta general, existió una correlación completamente positiva Rho de 0.91, con una significación de 0.000 entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en las escuelas públicas pertenecientes a la una Unidad de Gestión Educativa. Se precisó que el 22% dijo que la calidad del servicio ofrecido fue buena y el 17.8% dijo sentirse satisfecho con esa calidad. Respecto a los objetivos específicos, *primero*, se mostró una significación de 0,000 para la dimensión confianza y la satisfacción de los estudiantes, similar a las respuestas descriptivas, donde el 17.86% piensa que la calidad del servicio es confiable y el 17.86% piensa estar satisfecho con la calidad. *Segundo*, se mostró un nivel de significación 0,000 con la respuesta como dimensión y la satisfacción de los educandos, similar a las respuestas descriptivas, mostrando que solo el 17,56% dijo que las escuelas tienen una buena capacidad para responder a sus solicitudes o quejas y el 17,86% dijo sentirse satisfecho con la calidad. *Tercero*, se demostró un nivel de significación de 0,000 para la seguridad como dimensión y la satisfacción de los estudiantes, así mismo, únicamente el 17.26% dice sentirse seguro en las escuelas; es decir, una gran cantidad de alumnos dijo respecto a calidad de las escuelas no cumplía con los lineamientos universales de calidad y el 17,86% dijo estar satisfecho con la calidad. *Cuarto*, las respuestas descriptivas mostraron que únicamente el 16,07% dijo que las atenciones de los docentes y no docentes son comprensivas y el 17,86% indicó sentirse satisfecho con la calidad. Finalmente, solo el 16,96% manifestó que la calidad de los elementos tangibles era buena y el 17,86% dijo sentirse satisfecho con la calidad; considerando que las herramientas, materiales, computadoras y bienes virtuales educativos no son suficientes para desarrollar su proceso de aprendizaje.

También Avilés (2022) es su tesis acerca de calidad del servicio y satisfacción escolar, obtuvo un Pearson $r = 0.865^{**}$ en el nivel de significancia $= 0.000 < 0.01$; de acuerdo con este resultado, quedó claro el alto predominio entre las variables en un 65.6%. También se obtuvo una significativa correlación para la variable 1 y una característica de la satisfacción estudiantil, con Pearson $r = 0,865^{**}$ con una significancia $= 0,000 < 0.01$. De acuerdo con este resultado, hubo un claro dominio alto del 59 % para la variable 1 y la dimensión variable satisfacción. Así mismo hubo una significancia entre la variable 1 y la segunda dimensión de la variable satisfacción, con un r de Pearson $= 0.457^{**}$ con nivel de significancia $= 0.000 < 0.01$. Se estableció correspondencia para la calidad educativa y la dimensión 3 de la satisfacción estudiantil, obteniendo r de Pearson $= 0.824^{**}$ con nivel de significación $= 0.000 < 0.01$. De acuerdo con este resultado, hubo un claro predominio del 66% en la variable 1 con la variable tres de satisfacción de los alumnos. Finalmente se determinó la variable 1 y la cuarta dimensión de la satisfacción escolar, obteniendo un r Pearson $= 0.762^{**}$ con nivel de significancia $= 0.000 < 0.01$. De acuerdo con este resultado, la cuarta dimensión de la variable satisfacción de alumnos mostró claramente una alta dominancia del 66% en la variable 1.

Según Angulo (2021). En la indagación, concluyó que la calidad educativa de los servicios y la satisfacción escolar tuvo una fuerte correlación, donde el factor de Spearman fue de 0.869 por ende, se relacionaron positivamente con los alumnos del colegio Privado Domingo Elías de Puente Piedra. También se notó que la variable 1 y la competencia de los docentes tuvo una moderada correlación, obteniendo un factor de Spearman de 0.545 para la calidad de los servicios educativos y la competencia de los docentes, relacionándose positivamente en los alumnos. Así mismo, concluyó que la calidad educativa y la calidad del curso virtual están moderadamente correlacionadas, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.562, dando entender que la calidad educativa del servicio y la calidad del curso virtual se relacionaron positivamente con los alumnos. También concluyeron que la calidad educativa del servicio y las herramientas tecnológicas están moderadamente correlacionadas, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.551, diciendo que la calidad educativa del servicio y las herramientas tecnológicas tuvieron una relación positiva con los alumnos. Además, se concluyó que la calidad educativa del servicio y el diseño del aula virtual están medianamente correlacionados, obteniendo un factor de Spearman de 0.576. entonces, la calidad educativa y el diseño del aula virtual se relacionan positivamente con los alumnos, finalmente la calidad educativa del servicio y el ambiente de desarrollo del curso virtual están moderadamente correlacionados, obteniendo un coeficiente de Spearman en 0.503, así mismo la calidad educativa del servicio y el ambiente de desarrollo del curso virtual se relacionan positivamente con los alumnos.

En el artículo de Arriaga, Lavado, Piñas, y Mendivel (2021), concluyeron que la herramienta de integración en las TICs está directamente relacionada con la calidad educativa de los servicios en un colegio de Chanchamayo. Según los hallazgos encontrados a través del factor Tau b de Kendall fue de 0.494, existiendo moderada correspondencia, obteniendo una significancia por debajo de 0.05, aceptándose así la principal hipótesis, indicando firmemente la relación entre variables estudiadas. El primer objetivo resultó un coeficiente Tau b de Kendall de 0.378, cuya correlación fue débil, obteniendo una significación de 0.000, por debajo de 0.05, admitiendo la hipótesis de estudio para la calidad de los servicios educativos y la dimensión estudiar sobre las TICs de la primera parte. Además, se obtuvo una significativa relación entre la calidad de los servicios educativos y el aprendizaje con las TICs, obteniendo un factor Tau b de Kendall de 0.372 de correlación débil. Además, la significación tuvo un nivel de 0.000, por debajo de 0.05, reconociendo la principal hipótesis.

Teniendo en cuenta a Apuela y Alvarado (2021), en su artículo de estudio sobre calidad educativa en Latinoamérica en las organizaciones educativas, se infirió que los clientes de estas instituciones tienen emergencias sobre los servicios que necesitan. Es por ello que las organizaciones deben concentrarse no solo en el servicio que ofrecen, sino también en las condiciones para que los estudiantes puedan recibir un buen servicio. Es importante que estas unidades, radique en detectar los requerimientos de los consumidores para establecer servicios de apoyo logístico en función a las necesidades, y también que la logística debe apuntar en su totalidad al cliente. Los autores mencionan que, con base en los artículos investigados, se concluyó que las calificaciones de los estudiantes son Buenas y Muy buenas en términos del nivel de calidad general de los servicios educativos en América Latina, en consecuencia, la mayoría de las dimensiones de calidad esenciales para la educación estuvieron considerados en un esperado nivel, cuyo rendimiento fue bueno, mejorando con el tiempo. Asimismo, se

revela la ventaja del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad, aplicando los mismos métodos de indagación de la guía o usando otros métodos para afirmar las particularidades de la calidad del servicio.

Como expresan Ubillus y Girón (2021). La confiabilidad de los bienes educativos está en correspondencia con la satisfacción de los alumnos, indicando que los alumnos observan la información de los servicios, además, algunas cuestiones educativas no se resuelven, pero verifica con la prestación requerida. La protección en el servicio educativo estuvo adecuadamente relacionada con la satisfacción, lo que indica que los estudiantes constantemente están conformes y seguros con el servicio que reciben, pero carecen de conocimientos importantes sobre diferentes servicios que brinda la escuela. Los factores materiales e inmateriales están directamente relacionados con la satisfacción de los alumnos, mostrando que, existiendo una plataforma educativa, no es lo suficiente rápido e interactivo, haciendo uso de dispositivos móviles, fundamental para la enseñanza pedagógica. Además, la capacidad de contestación se asoció enérgicamente con la satisfacción de alumnos, quienes señalaron estar satisfechos con el cuidado en las aulas virtuales, puesto que eventualmente no se les dio un seguimiento rápido y completo, por lo que necesitaron la ayuda de un tutor. En general, la calidad educativa y la satisfacción escolar mostró relación directa, ya que la mayoría confía y se siente seguro con el servicio, por otro lado, los materiales digitales no siempre están disponibles, pero se tiene una atención rápida para reforzar el desempeño deseado y las expectativas en los cursos virtuales se ha puesto en marcha durante la emergencia sanitaria.

Como afirma Grández (2020). En su investigación pudo demostrar relación de los servicios educativos y la satisfacción del usuario, siendo esta positiva con un factor de correspondencia de 0.666. De igual forma, la hipótesis de investigación se aceptó ya que la significancia se encontraba por debajo del margen de error de 0.05. Así mismo, los servicios educativos según el cuestionario aplicado resultaron ser malo según el 53% de estudiantes. Sin embargo, el 35% indicó que era regular y solo el 12% dijo que era bueno, debido a que la mayoría no está de acuerdo con la calidad de estructura de la escuela, añadiendo a ello la competencia del maestro, pues en su mayoría no está apto como experto en el área de educación. Por otro lado, también dieron a conocer que este centro educativo no cuenta con el material didáctico requerido para iniciar una clase, entre ellos: un proyector, una laptop y otros. Finalmente, la satisfacción de los usuarios mostró que el 62% está satisfecho, sin embargo, el 20% indica alta satisfacción y el 18% indicó moderada satisfacción, debido a que los docentes casi nunca ahora, según su metodología, no consideran el uso de materiales didácticos en sus estrategias de enseñanza como: tutoriales, materiales manipulables y libros.

Como expresan Díaz y Saldaña (2020). Mediante la indagación, se determinó que la calidad de la institución educativa tuvo un nivel alto. Dentro de los indicadores del modelo SERVQUAL, la capacidad de respuesta es el que muestra mayor valor de acuerdo a la escala de Likert, asegurando que los padres y/o estudiantes son informados oportunamente sobre la realización de las actividades programadas o incidencias del colegio. Así mismo el nivel de empatía también tiene un alto porcentaje de grado, debido a que las personas encuestadas manifestador decir que los docentes se dedican de manera oportuna, coherente y relevante a los temas de carácter educativo. Dentro del modelo SERVQUAL, el factor llamado tangibles representa menor porcentaje dentro de un nivel alto, mostrando una advertencia en la labor de trabajo. El modelo SERVQUAL se

maneja para determinar la calidad del servicio en organizaciones de múltiples secciones. De acuerdo a lo obtenido se observó que las medidas de seguridad y facultad de contestación reflejan los índices más altos de calidad de servicio en dicha institución, y un menor porcentaje presenta en elementos tangibles, pues según los entrevistados, la comodidad de sillas y carpetas de las aulas no es tan buena.

Como plantea Herrera (2020) En su investigación que tuvo el objetivo establecer el nivel de satisfacción de la calidad educativa de los servicios en alumnos de un colegio del nivel secundaria, se concluyó que en la medida infraestructura y equipamiento, la mediana de los escolares reportaron un nivel bajo, debido a que no están muy satisfechos con el servicio, debido a que los cimientos y el abastecimiento no son actuales, existiendo regular espacio y las comodidades no son de buena calidad. Para la dimensión jornada escolar completa se concluyó que en su mayoría los estudiantes tuvieron un nivel regular, encontrándose tanto satisfechos como insatisfechos con la estructura de servicio educativo que brinda el colegio. En cuanto a la gestión pedagógica y administrativa, se observó un registro de nivel regular, encontrándose moderadamente satisfechos con la gestión de administrativos y directivos, satisfaciendo sus necesidades pedagógicas, pero no gestionando de manera necesaria para su educación. En cuanto a la calidad profesional de los docentes, se ultimó que en su mayoría los alumnos tuvieron un regular nivel, estando moderadamente satisfechos con la labor de los maestros, pues percibieron que, si atendían a sus requerimientos de aprendizaje, pero que utilizaban métodos y técnicas que no ayudaban mucho a su aprendizaje con facilidad.

Tal como indica Horna (2020). El servicio de calidad se relacionó de forma demostrativa con la fidelidad de los alumnos de nivel secundaria, teniendo correspondencia directa para ambas variables. La variación de la calidad del servicio educativo estuvo evaluada como regulares en un 46%, así mismo las dimensiones de estudio obtuvieron un justo calificativo; la dimensión por mejorar fue la capacidad de respuesta, puesto que en su mayoría los encuestados lo calificaron como deficiente. La lealtad de los estudiantes hacia la institución fue en promedio un 52%. De las dimensiones en estudio, los propósitos a largo plazo fueron una participación superior al medio. Finalmente, se corroboró estadísticamente la correspondencia para estas dimensiones con la primera variable y la eficacia de alumnos de secundaria, confirmándose que existe una relación a partir del nivel de significación (0,0%) es de menor importancia al 5% de criterio para los estudios actuales.

Como señala Cornejo (2020). En su tesis cuyo principal objetivo fue relacionar la calidad educativa de los servicios y la satisfacción escolar del primer grado del nivel secundaria, mencionó los resultados después de haberse aplicado el instrumento el cual fue un cuestionario, mostrando que existió una relación entre las variables mencionadas. También se pudo notar una alta correlación positiva del 96,5% para ambas variables en referencia a las variables estudiadas como lo fueron la calidad de servicios educativos y la satisfacción escolar del colegio "Argentina" en el distrito de Lima.

Desde la posición de Mariano (2020). Se logró el objetivo e hipótesis general, resultando alcanzar una significancia por debajo de 0.05, aceptando la hipótesis alternativa precisando que, si existió relación representativa para la administración y la calidad educativa de servicios, concluyendo que existió relación tanto para la gestión administrativa y servicio de calidad siendo de 0.851 de alta correspondencia. Se ha cumplido el objeto e hipótesis específico 1, teniendo una significancia por debajo de 0.05, admitiendo la hipótesis alterna indicando la existencia de correspondencia para la planificación y el servicio educativo de calidad, en tanto, se determinó la existencia de una concordancia entre planificación y servicio educativo de calidad de 0.533 con una moderada correspondencia. También se ha cumplido el objeto e hipótesis específico dos, con una significancia por debajo de 0.05, aceptando la hipótesis alternativa, indicando que existió correspondencia para el ordenamiento y la calidad educativa de los servicios, por lo tanto, se perfeccionó que existió una relación entre la organización y la calidad de los servicios educativos de 0, 73 con una correlación moderada. Así mismo se ha cumplido el objetivo e hipótesis específico 3, con un valor de significancia por debajo de 0.05, afirmando la hipótesis alterna, existiendo una relación entre la equidad de la calidad educativa del servicio y la satisfacción, en tanto, concluimos que existió una correspondencia entre la equidad del servicio y la satisfacción educativa de 0.559 con el grado moderado de correlación. Finalmente se logró el objetivo e hipótesis específico 4, teniendo significancia inferior a 0.05, admitiendo la hipótesis alternativa, indicando que existió relación para el control y educativo servicio, concluyendo la existencia de una asociación para el control y la calidad educativa del servicio, siendo de 0.623 con un alto grado de correlación.

En la investigación de Hoyos (2019) se obtuvo una satisfacción de nivel bajo en los cadetes de una institución educativa militar, donde solo la muestra de 3.3% se ubicó en un nivel alto. También logró un nivel regular referente a calidad del servicio, dentro de esta, el significativo aprendizaje considerado como dimensión fue la que mayor resultado negativo tuvo (69,8%). Los resultados, junto con el bajo nivel de servicio de calidad observado en estudiantes, permiten afirmar la no existencia del grado considerado de calidad del servicio que ofertan. Así pues, se verificó la dependencia entre la satisfacción de los cadetes y lo percibido de la calidad educativa del servicio, lo cual fue de grado modera. Esto significa que cuanto mejor es la calidad observada de los servicios, más satisfechos estarán los cadetes, siendo ello una relación positiva.

Tal como indica Sánchez (2019). La investigación ha demostrado que la hipótesis tuvo una significativa correspondencia verdadera la variable marketing educativo y el servicio educativo de un colegio, indicado por la prueba estadística Rho de Spearman en 0.573, con una significación de 0,023 por debajo de 0.05, lo que señala tener una relación de significancia. El objetivo específico 1, mostró significativa relación para la pertenencia de la calidad de los servicios y la satisfacción estudiantil; demostrando relación significativa mediante el estadístico de Spearman de 0.79, teniendo una significación con 0.017, por debajo de 0,05, mostrando una relación significativa. El objetivo específico 2, se evidenció una correspondencia significativa para la calidad del servicio y el entorno de marketing, dando como dato estadístico un Rho Spearman de 0.322; con un grado de significación de 0.0198, por debajo de 0.05, considerado significativo. El objetivo específico 3, evidenció una correspondencia entre los servicios educativos y la calidad del servicio, siendo esto significativo, donde la relación significativa fue probada por el estadístico Rho Spearman de 0.638 entre variables, para las cuales mostró una correlación positiva. El objetivo específico

4, mostró existente significancia para calidad del servicio y contacto con las familias, el estadístico Rho Spearman verificó una relación significativa de 0.631 entre variables, teniendo una correlación positiva significativa. Finalmente, el objetivo específico 5, mostró demostrativa correspondencia para calidad del servicio y las acciones estratégicas; mostrando una significativa relación con un Rho Spearman de 0.593 entre ambas variables de estudio, mostrando una correlación positiva.

Citando a Supo (2019). En el propósito principal, se pretendió exponer la correspondencia entre el conocimiento de la administración y el servicio de calidad de una institución educativa, donde los alumnos percibieron la gestión administrativa con poco compromiso y responsabilidad, afectando la calidad del servicio. Así mismo se planteó la hipótesis, haciendo uso del modelo ANOVA, obteniendo el grado de libertad 1, indicando que, si no se realiza un adecuado manejo de la gestión educativa, se desperdiciará el servicio de calidad, en consecuencia, se precisa que la administración incide en la calidad, el equipo de gestión pedagógico deba brindar un buen servicio en la institución. Para el primer objetivo específico, se describió las percepciones de la gestión administrativa entre los estudiantes, mostrando una disconformidad con la administración, en el que se desarrolla la necesidad corregir los métodos pedagógicos, gerenciales y funcionales, sugiriendo así que se fomente el compromiso de todos los colaboradores para una mayor conciencia y una excelente imagen organizacional. En el segundo objetivo específico se describió las percepciones de calidad del servicio por los alumnos, indicando que los alumnos percibían el servicio educativo de manera progresiva, falta de responsabilidad hacia sus actividades, compromisos y expectativas que presumen como organización, generando rendimientos bajos y crecimiento personal, siguieron motivar a poder cumplir con lo ofertado para acrecentar la percibida calidad de los servicios por parte del colegio.

En su investigación de Huaylla (2019). Se demostró que la calidad de los servicios educativos está en correspondencia con la satisfacción de educandos del nivel secundaria, obteniendo una correlación de 0.744 moderadamente positiva, concluyéndose que las variables tuvieron relación significativa, refutando la hipótesis nula y reconociendo la contraria. Para la primera hipótesis, se ha confirmado que existió una correspondencia entre las variables elementos tangibles y la satisfacción de los alumnos, teniendo una correlación de 0.507, moderadamente positiva, concluyendo que las variables mencionadas obteniendo una relación significativa, puesto que, se excluyó la hipótesis nula confirmando la hipótesis alterna. En cuanto a la hipótesis segunda, se manifestó que existió una correspondencia para la variable fiabilidad y la satisfacción de alumnos, con una correlación de 0.605, considera moderadamente positiva. Concluyendo que las variables tienen una relación significativa, refutando la hipótesis nula y confirmando la alterna. Para el caso de la tercera hipótesis, se evidenció que existió una relación en la variable capacidad de contestación y la satisfacción de los alumnos, con una correlación de 0.624, considera moderadamente positiva, finalizando que las variables mencionadas tienen una correspondencia positiva, rechazando así la hipótesis nula y confirmando la hipótesis alterna. Respecto a la cuarta hipótesis, se supo que existió una correspondencia para la variable seguridad y la satisfacción de alumnos, obteniendo una correlación de 0.624, considera moderadamente positiva, diciendo que las variables obtuvieron una significativa relación, por ende, excluyó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. Finalmente, la quinta hipótesis demostró que existió una relación para la empatía y la satisfacción escolar, con una correlación de 0.584 moderadamente positiva, concluyendo que las variables tienen relación significativa, finalmente, se excluyó la nula hipótesis, reconociendo la hipótesis alterna.

En la tesis de Córdova (2019), se concluyó que, según el modelo de Deming que habla acerca de la calidad, anticipa la programación, realización, confirmación y la acción para buscar prosperidades adicionales en la compañía. A diferencia del modelo Baldrige que anticipa el liderazgo, proyección, enfoque en el cliente, enfoque en los recursos humanos, los resultados comerciales y más. El patrón EFQM por prestancia tiene como extensión perpetua la imagen de estructura eficiente, operante, medible y competente de cumplir su cometido. También se ha demostrado que la calidad de la educación asume variadas connotaciones y en cada definición manifiesta una orientación teórico diferente cuando se percibe como excelente, eficaz, eficaz, transformadora, proceso de cambio y mejora. El estándar de calidad de Instituciones Eficaces prevalece los entornos saludables, las perspectivas de los estudiantes, el liderazgo, la valoración, el consentimiento y el trabajo en equipo, a discrepancia del modelo EFQM que prevalece alumnos, padres, desarrollo, responsabilidad, liderazgo y respuestas. La calidad de la enseñanza se mide a partir de productos pedagógicos, la comodidad de los estudiantes, el servicio pedagógico de la persona y la metodología pedagógica. Finalmente, se corroboró a partir de las experiencias de docentes, padres y alumnos de la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa tiene una buena calidad de educación, significando que el trabajo realizado en la escuela es de buena calidad.

Finalmente, Peña (2018), en su tesis ultimó que la idea de la Gestión Administrativa es de gran importancia, instrumento que permitió a las escuelas mejorar los estándares internacionales de mejora de la calidad, adaptándolos a los futuros contextos, cumpliendo con la demanda, mejorando los servicios educativos brindados. El plan administrativo propuesto permitió operar sobre la base de objetivos precisos y establecidos, de esta forma se realizó las acciones planificadas y asegurar su acatamiento. Esto tuvo por esencia perfeccionar los productos educativos de calidad. La Propuesta de estructura organizativa permitió establecer los cargos y responsabilidades laborales requeridas por cada campo, funciones individuales de los trabajadores a ser asignadas considerando en buena cuenta el liderazgo del promotor, directores supervisores y coordinadores para el trabajo en grupo y desempeño de calidad en los servicios educativos. La gestión administrativa propuesta, permitió programar las actividades a realizar, asignando responsabilidades a cada área. De esta forma se gestionó un trabajo planificado, con participación de trabajadores, los productos educativos de calidad. Además, el control funcional permitió medir las deducciones obtenidas a partir de objetivos fijados y alcanzados, admitiendo valorar el alcance en diferente área de trabajo hacia el progreso de la calidad educativa.

Fundamentación científica

Definición de calidad.

En su estudio de Camisón, Cruz y González (2006). (Como se cita en Tuchman, 1980; Garvin, 1984), hace referencia que durante el recorrido de la historia “La definición de calidad como perfección posee una vieja tradición, forjada como la posesión por una cosa en virtud de ser lo mejor, ilustrada como un modelo dominante.”

Mientras que, para Evans y Lindsay (2008) la calidad viene a ser una noción imprecisa puesto que la gente considera la calidad de acuerdo a diferentes razones basado en sus cargos propios interiormente de la cadena de valor de manufactura y/o mercadeo, desarrollando acorde la labor a medida que la calidad progresa y madura.

Para Chiavenato (2006) (Cita a Deming) diciendo que la calidad tiene diferentes respuestas, siendo calidad la escucha a los requerimientos del consumidor, teniendo como propósito los requerimientos del beneficiario, actuales y venideras”.

Para Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996) señalan que “Desde la óptica del consumidor, la calidad puede desarrollarse como una excelencia distinguida. Es lo que el consumidor demanda del bienes o servicio que adquiere, significando conformidad con las exigencias del comprador”.

Dimensiones de la Calidad del servicio educativo

La UNESCO (2008), menciona donde la educación hacia el desarrollo holístico de los escolares admite el contenido de crear modificaciones en la humanidad, que conduzcan a una sociedad mayor igualitaria y comprensiva, va más allá de educar a los escolares a que sean capaces de integrarse adecuadamente en la sociedad. Por ello se plantea cinco dimensiones, teniendo en cuenta que son

fundamentales y que la omisión de alguna de ellas conducirá a resultados erróneos sobre la calidad de la educación.

Estas dimensiones son: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

- Equidad.

La enseñanza de calidad tiene que proporcionar los recursos y apoyos necesarios para que todo estudiante, acorde con sus propias capacidades, obtengan el mayor nivel posible de crecimiento y aprendizaje. Esto significa dotar a todos, no sólo a las culturas imperiosas, de conocimientos, recursos y contextos para desarrollar las necesarias competencias para desarrollar la ciudadanía, integrarse a la colectividad del conocimiento, accediendo al trabajo y ejercer su libertad. Por tanto, calidad y equidad son inseparables, haciendo de la equidad un aspecto importante para valorar la calidad educativa. Asimismo, Narvarte (2008), menciona que una enseñanza de calidad involucra garantizar la equivalencia de oportunidades educativas en términos de dirección, técnicas y respuestas, tal como dirección a las TICs.

- Relevancia.

Hace referencia al “qué” y el “por qué” de la enseñanza; articulando metas pedagógicas que faciliten diferentes decisiones, como las técnicas de enseñanza y evaluación. Partiendo del “por qué”, la educación tiene como objetivo principal lograr el progreso íntegro del hombre en un doble logro: particular y social. Esto involucra fortalecer y fomentar el progreso de los contenidos y destrezas cognitivas y cordiales, fomentando la dignidad humana y respetar los derechos e independencias fundamentales. También Mendoza (2020), menciona que la relevancia está asociado al éxito de enseñanzas importantes del prospecto educativo, direccionado con fundamento en los fines de la enseñanza global.

- **Pertinencia.**

La pertinencia es el eje central de la enseñanza del educando, por lo que es inevitable que la singularidad de los niños sea considerada en el transcurso de enseñanza aprendizaje. Por ende, se asume la diversidad de estudiantes que componen el sistema educativo actual, en sus diferentes formas, haciéndose responsable de su gran diferencia para formular propuestas educativas que permita la retención de aprendizajes de manera significativa. De la misma forma Gutiérrez (2014), nos dice que la pertenencia es un requerimiento básico de toda persona. Satisfacer la necesidad de pertenencia permite satisfacer diferentes necesidades, como la alimentación, seguridad, el reconocimiento, el amor, e incluso conocer y crear formas de autorrealización dentro de la sociedad. Asimismo, Rodríguez, Espinosa, y Padilla (2021). Aportan diciendo que el sentido de pertenencia con la institución educativa se extiende a medida que va mejorando el agrado educativo, el soporte docente observado y la evaluación de calidad educativa.

- **Eficacia**

La eficacia debe tener en cuenta la medida en que se gestiona que los estudiantes accedan a la escuela y permanezcan en ella; si se están satisfaciendo los requerimientos educativos de todas las personas, incluidos los adultos; graduarse y completar el programa educativo requerido a tiempo. Asimismo, el rendimiento académico corresponde a cada estadio educativo y los recursos y conocimientos educativos se asignan, organizando de tal forma que se promuevan aprendizajes oportunos; entre ellos, que los alumnos colaboren adecuadamente, promoviendo valores y derechos primordiales. Además, la eficacia según León (2018) define como una educación de calidad donde se pueda razonar en qué situación y magnitud son obtenidos los objetivos educativos, determinados y asegurados desde una perspectiva de derechos. Martínez (2015) menciona que una enseñanza eficaz se debe de dar

paso a paso, teniendo en cuenta las peculiaridades de los maestros como atención en el desarrollo de la enseñanza y sobre los resultados académicos de los alumnos.

- **Eficiencia**

La eficiencia se refiere a que se ha hecho para lograr los objetivos, está asociada al uso responsable de los fondos, asegurando el servicio e instalación y el uso de bienes; la eficiencia como compromiso vinculada en el respeto a los deberes de todos los demás. La eficiencia y la eficacia poseen una correspondencia inmediata, los problemas que se presentan repercuten negativamente en la probabilidad de alcanzar la dimensión anterior. La eficacia y la efectividad se consideran aspectos de la calidad educativa, integrados con otros aspectos como lo es la pertinencia, relevancia y equidad; agrupado todo ello, convirtiéndose en alternativa de educación de calidad sin excepción.

Niveles de calidad.

Evans y Lindsay (2008) mencionan que una organización implicada con la calidad totalitaria debe aplicarse en 3 niveles: en la organización, en el desarrollo del empleado. Además, en la organización, es tener el interés por la calidad central en satisfacer requerimientos de clientes externamente. Una organización tiene que indagar las observaciones que hace el consumidor en forma habitual. Como, por ejemplo: ¿Qué bienes y servicios cumple con tus exigencias?, ¿Qué productos o servicios solicita y no toma? y ¿Adquiere productos o servicios que no utiliza?

Los modelos de desempeño promovido por el cliente deben usarse como fundamento para establecer objetivos, la resolución de problemas, la evaluación del desempeño, la compensación basada en incentivos, las recompensas no financieras y la retribución de los recursos. A escala de procesos, los elementos organizacionales se ordenan como puestos o departamentos, tales como marketing, modelo, mejora de productos, procedimientos, economías, operaciones y facturación. Puesto que la mayoría de procesos son multifuncionales, existiendo el riesgo de que los gestores de organizaciones individuales. Las unidades tratarán de perfeccionar las acciones bajo control, lo que puede dar lugar a que las acciones de la organización en su conjunto no se aprovechen al máximo. Los gestores deben realizarse cuestiones como, por ejemplo: ¿Qué productos o servicios son mayormente relevantes para el consumidor?, ¿Qué técnicas producen esos bienes o servicios?, ¿Cuáles son los materiales de mayor importancia para el proceso?, ¿Qué técnicas tienen el efecto significativamente mayor en los modelos de desempeño de la entidad promovidos por el consumidor? y ¿Cuáles son mis consumidores internos y cuáles son sus requerimientos?

A escala operacional, los modelos de producción deben sustentarse en los requisitos de calidad y servicio al consumidor que surgen del nivel organizacional y de procesos. Estos estándares incluyen pasos para cosas como exactitud, honradez, creación, precisión y precio. Para cada producto del trabajo de una persona, uno podría preguntarse, por ejemplo: ¿Qué solicita el consumidor, interno y externo?, ¿De qué manera se medirá los requisitos? y ¿Cuál será la regla específica para cada guía?

Observar la empresa desde esta realidad revela los roles y compromisos de los trabajadores en la busca de la calidad. La alta gerencia debería centrarse en el nivel organizativo; mandos medios y jefes a nivel de procesos; y los trabajadores deben comprender la calidad en el nivel del trabajo. La colaboración de todos es lo principal para la calidad general.

Evaluación de la calidad educativa.

Botello, Salinas y Pérez, 2014 (Citan a Álvarez y Topete 1997), plantean que para evaluar la calidad educativa se debe tener en cuenta técnicas de evaluación, estos utilizan diferenciados métodos y técnicas, por ejemplo:

- Medición directa: Estimación de escolares, profesores, investigadores, directivos.
- El uso de estándares de calidad conseguidos a través de procesos estadísticos y de consenso con medidas de calidad observables relacionadas con las variables organizacionales y estructurales, ambiente interno, socialización, materias, técnicas y servicios.
- Evaluación de objetivos predeterminados de operadores con un horizonte temporal determinado.
- Valoración igual o real, que puede seguir múltiples métodos anteriores.

Calidad de los Servicios

Ivancevich, et al. (1996) hacen referencia a la importancia implementar un diseño de ordenamiento de los servicios. Este diseño no solo beneficiará a los administradores a comprender los requerimientos de la clientela, también aventurará ciertos aspectos para una excelencia gestionando los servicios. Por ejemplo, una forma de clasificación de los servicios podría preguntarse de la siguiente manera:

- ¿El consumidor debe estar presente para empezar o para dar por concluido la ejecución del servicio?
- ¿El consumidor debe estar presente cuando se facilita el servicio?
- ¿El cliente debe estar presente durante la presentación del servicio?
- ¿Cambiará de alguna forma el cliente o el objeto del servicio una vez concluida la operación?
- ¿Es el mercado muy intenso en trabajo?
- ¿Qué habilidad debería tener el proveedor del servicio?

Las contestaciones que puedan darse a las interrogantes ayudarán a los gestores a seguir perfeccionando la calidad del servicio.

Además, López (2013) menciona que la calidad del servicio al consumidor es uno de los más importantes que se debe admitir en cualquier agrupación; libremente de la dimensión, forma y naturaleza de la operación, debiendo explicar que pueden desempeñarse en ese sector, ya que la inicial impresión en el consumidor apoya a conservar la preferencia.

Satisfacción del cliente

Para Kotler y Armstrong (2013) satisfacer al consumidor tiene que ver con el trabajo observado del producto en comparación con las posibilidades del comprador. Si el rendimiento del producto es menor a las expectativas, el consumidor está descontento. Si el cometido cumple con las perspectivas, el consumidor está satisfecho.

Definición de la Satisfacción estudiantil

Para Cortez, 2018 (cita a Mejías y Martínez (2009)). Diciendo que la satisfacción del estudiante queda relacionada a la forma pues que las instituciones educativas reciben los intereses de los escolares, también de la relación con los docentes y los temarios de las asignaturas.

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente

Thompson (2005) manifiesta que la satisfacción del consumidor está implementada por 3 elementos esenciales:

1. El Rendimiento Percibido: Viene a ser el desempeño que el consumidor tiene a bien haber conseguido después de obtener un beneficio o servicio. Así mismo, es la respuesta que el consumidor asume obteniendo el beneficio o servicio que consiguió. El beneficio visto tiene algunas particularidades:
 - a) Se define desde la óptica del consumidor, pero de la organización no.
 - b) Fundamenta en respuestas al consumidor adquiere con el bien o servicio.
 - c) Se establece en las apreciaciones del consumidor, negativamente obligatoria en situación o soporta el esfuerzo de los informes de diferentes individuos que impacta en el consumidor.
 - d) Tiene que ver con el sentido de humor del cliente y de sus razones.

Debido a esta complejidad, el desempeño notado solo puede determinarse posterior a una indagación ardua que empieza y concluye con el consumidor.

2. Las Expectativas: Son curiosidades de los clientes acerca de algo. Las perspectivas del cliente surgen más de una de las siguientes 4 situaciones:

- Ofrecimientos que realiza la organización a través de bienes que propone el servicio.
- Prácticas de anteriores compras.
- Comentarios de compañeros, familias, y opiniones diversas.
- Ofrecimientos que hacen la competencia.

Por el lado comercial, la empresa debe prever y establecer las expectativas correctas. Si las expectativas son menores, los clientes no serán lo suficientemente atraídos; pero si son demasiado altos, los consumidores estarán desilusionados después de la adquisición. Una característica relevante en este asunto es la disminución en la satisfacción al consumidor no quiere decir una disminución en la calidad de bienes o servicios; es así que, en diferentes situaciones, esto resulta de mayores expectativas de los clientes impulsados por los esfuerzos de marketing.

Es importante hacer un seguimiento de los consumidores para precisar esto:

- Si está inmerso en la organización y puede brindarles.
- Si constan a la par, por menor o arriba de las posibilidades que crea la competencia.
- Se ajustan con que el interesado ponderado esperando para adquirir a animarse.

3. Los Niveles de Satisfacción: Posterior a la realización de la venta de un bien o servicio, los interesados perciben uno de estos 3 momentos:
- Insatisfacción: Se genera puesto que el cometido observado del bien no llena aspectos del consumidor.
 - Satisfacción: Es generado puesto que el rendimiento visto bien coordina con las expectativas hacia el consumidor.
 - Complacencia: Tiene que ver cuando lo visto aumenta las expectativas del consumidor.

En función del grado de satisfacer al consumidor logra observando el valor de fidelidad a la organización, por modelo: Un consumidor descontento migra inmediatamente de marca o abastecedor. Un cliente satisfecho, mantiene su fidelidad esperando otro proveedor con una mejor propuesta. Pero, un cliente satisfecho es leal a una marca ya que siente una conexión entusiasta más adelante de la particularidad racional. Las organizaciones grandes y sutiles intentan convencer a sus clientelas comprometiendo lo que entregarán y posteriormente concediendo más de lo que prometido.

Dimensiones de la satisfacción estudiantil

En su estudio, Cortéz (2018), propone la implicancia de tres dimensiones, las cuales se desarrollan a continuación.

- a) La enseñanza. Es la calidad educativa ofrecido con dirección al aprendizaje como un todo de destrezas, metodología, procesos y valoración socializado por el docente para el progreso de sus experiencias pedagógicas entre las aulas.
- b) Organización académica.: Es un procedimiento de acciones y competencias del personal administrativo y docente que propicie el desarrollo de habilidades que promuevan la veracidad y seguridad, así como la habilidad y voluntad de proteger a los estudiantes y brindar un servicio adecuado y eficaz.
- c) Infraestructura y servicios: Bienes ubicados en los espacios de la organización, donde encontramos componentes, materiales para satisfacer los servicios del correcto funcionamiento de los estudiantes

5.2. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica:

La realización de la indagación se sustentó desde una mirada teórico tomando como referencia las averiguaciones de la UNESCO donde la primera variable calidad del servicio educativo, y la segunda variable satisfacción escolar se ha tomado los estudios de Cortéz, estos dos aportes fueron importantes y significativos para la investigación porque permitió conocer y entender la calidad educativa del servicio y la satisfacción del estudiante del colegio Particular Jesús Maestro en Nuevo Chimbote 2021. Así mismo, los esperados resultados pudieron ser evidenciados con las teorías, en donde se pudo corroborarlas.

Justificación práctica:

Esta indagación se justificó desde una mirada práctica, puesto que la información obtenida podrá utilizarse por instituciones educativas para desarrollar y ejecutar acciones orientadas a la calidad educativa del servicio, reforzando sus estrategias y mecanismos de satisfacción del alumnado, permitiendo mayores posibilidades de desarrollo de la organización, beneficiando directamente al cliente.

Justificación social:

Asimismo, también se justificó desde una mirada social, pues esta indagación benefició a la organización y al público consumidor de los bienes educativos que oferta dicha institución educativa. Además, la organización contó con esta información para tomar decisiones más acertadas, los padres de familia podrán conocer mejor el sector en la cual se están desarrollando sus hijos.

Justificación metodológica:

Finalmente, esta indagación se justificó desde una perspectiva metodológica, puesto que marcó una pauta y una contribución más dentro de una línea de investigación estudiada por muchos, para ello se elaboró un cuestionario, aplicando tanto para calidad del servicio y diferente para satisfacción escolar.

5.3 PROBLEMA.

¿Cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote - 2022?

5.4. Conceptualización y operacionalización de variables.

Conceptualización de las variables

Definición conceptual de la calidad del servicio

Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996) mencionan que solamente el usuario puede juzgar la calidad del servicio, afirmando que la calidad del servicio es la conformidad del servicio con las descripciones y expectativas del usuario.

Para Requena y Serrano (2007), la calidad es la idea que el cliente tiene del mismo, en la que el consumidor adopta su respuesta con el bien o servicio, que sólo persiste hasta el punto de precisar nuevas disposiciones.

Mientras que para Duque (2005), calidad vista aduce estima elevando o disminución en los lineamientos de una asimilación, afinidad de la prestancia o preponderancia relativa de los recursos o servicios que el cliente observa como pasantes.

Finalmente, para Mora (2011) menciona que la calidad de un servicio se logra teniendo una importancia de todos los integrantes de la empresa en el progreso continuo de la calidad en múltiples actividades que desarrolla, así pues, se alcanza la calidad en general a lo vinculado a la empresa.

Definición operacional de calidad del servicio educativo.

Satisfacer las necesidades o requerimiento que el cliente pueda tener, imprescindible para la existencia de la organización. La variable se evaluará por medio de las dimensiones: Equidad, relevancia, pertenencia, eficacia y eficiencia.

Definición conceptual de las dimensiones de calidad del servicio educativo.

- a) Para Formichella (2011), *equidad* es el resultado de las habilidades y destrezas que los individuos adquieren cuando son educados. Equidad significa igualdad en algunos atributos, no igualdad en todos los atributos. (Pág., 4)
- b) La *relevancia*, según Duk y Narvarte (2008) es la adecuación de la prestación de servicios del sistema educativo a los requerimientos del universo actual, tanto en requisitos de competencias para la trascendencia social como de desarrollo personal. (Pág., 11)
- c) También la *pertenencia*, para Brea (2014), es el sentido de origen y caracterización de la persona con un conjunto o entorno definido. Su existencia crea en las personas un compromiso por construir significados que, a la larga, pasarán a formar parte de las memorias individuales y grupales a las que se sienten pertenecientes.
- d) Eficacia: Muñoz (2010) Corresponde a la eficacia interna de la unidad educativa en la realización del proceso educativo. Se considera tasa de promoción, tasa de repetición, tasa de deserción y tasa de aprobación oportuna. Se fundamenta en la información proporcionada por el establecimiento. (Pág, 2)
- e) Eficiencia: Según Donoso, Aguirre, Espinoza, Manríquez y Silva (1999) le corresponde la eficacia a la escuela en la realización del proceso educativo, en la que se considera tasa de promoción, repetición, deserción y tasa de aprobación oportuna, basa en información proporcionada por la escuela.

Definición conceptual de la satisfacción

Para Zamorano, Rodríguez, Acosta, y Ávila 2013 (citan a Gento y Vivas 2003) precisan ellos la satisfacción del estudiante a la valoración próspera que realizan alumnos de sus consecuencias y prácticas educativas a partir de la vigilancia a sus propios requerimientos y el cumplimiento de sus expectativas.

Así mismo para Dos Santos 2016 (citan a Oliver, 1980 y Westbrook, 1987), describe a la satisfacción como la respuesta positiva que provoca el consumidor al encontrarse con el servicio o bien, siendo un sentido apasionado que surge en respuesta al propio juicio.

También Lizano y Villegas (2019), describen a la satisfacción del consumidor entendida a escala o medida que evalúa la medida de los bienes y servicios correspondientes para una entidad que desempeñan o destacan las expectativas del interesado.

Finalmente, para Quispe y Ayaviri (2016) mencionan que satisfacción es la respuesta a la práctica individual del consumidor, relacionada con el gasto de un bien, donde el consumidor adquiere una delantera de juicio.

Definición operacional de la satisfacción

La satisfacción es cuando se han cubierto las necesidades de la persona que recibe algún producto o servicio, sintiéndose satisfecho. La variable se evaluará por medio de dimensiones: Enseñanza, organización académica y; infraestructura y servicios.

Definición conceptual de las dimensiones de la satisfacción.

- a) Para Rodríguez, Domínguez y Piancazzo (2015), la *enseñanza* es una práctica, enfrentándose constantemente a situaciones nuevas, donde a menudo ocurre lo impredecible, que requiere pensar y considerar, para poder enfrentar y seleccionar estrategias diseñadas para facilitar el aprendizaje de los estudiantes (pág. 7).
- b) La *organización académica*, según Sandoval (2006), es un medio por el cual se llevan a cabo las acciones educativas de enseñanza y formación, donde las

acciones docentes se describen a las actividades de enseñanza y las acciones de aprendizaje para la formación.

- c) Para Martínez y Mejía, 2009 (citado por Cortez, 2018) refiere que la infraestructura y servicios es una colección de activos físicos de la instalación, donde se encuentra el equipamiento físico, los bienes inmuebles para realizar el correcto funcionamiento de los servicios prestados para la satisfacción del usuario.

Operacionalización de las variables

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción

5.5. HIPÓTESIS

Hipótesis alternativa

H1: La calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

Hipótesis nula

H0: La calidad del servicio educativo no influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

5.6 OBJETIVOS.

Objetivo general:

Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Objetivos específicos.

- 1) Establecer la calidad del servicio educativo, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.
- 2) Analizar la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.
- 3) Precisar la influencia de la equidad en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.
- 4) Cuantificar la influencia de la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.
- 5) Describir la influencia de la pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.
- 6) Describir la influencia de la eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.
- 7) Analizar la influencia de eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

6. Metodología del trabajo

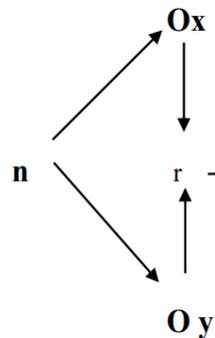
6.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

Conforme con el planteamiento del problema y los objetivos ya definidos, tuvo una mirada no experimental, básica, cuantitativa; puesto que se vio y describió la conducta de las variables sin influenciar en las mismas.

Diseño de la Investigación

La utilización del diseño en la indagación fue: descriptivo correlacional, con corte transversal. Es correlacional, ya que se instauró la agrupación o relación entre variables; y transversal, ya que la data se obtuvo en un determinado período, sin modificar sus entornos ya existentes.



DONDE:

P = Población

Ox = Variable 1 (calidad de servicio)

Oy = Variable 2 (satisfacción del estudiante)

r = Relación entre las dos variables

Dónde:

Ox: Variable de Observación 1 (calidad del servicio)

Oy: Variable de Observación 2 (satisfacción del estudiante)

P : Población

r: Relación

6.2.Población – Muestra:

Población:

La población de estudio fue de 47 estudiantes del quinto año de educación secundaria de la institución educativa particular en estudio.

Muestra:

El estudio de individuos fue la original que, del universo, por quedar a la actual indagación; es decir es más consistente y representativa.

6.3.Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas:

Se hizo uso la técnica como encuesta cuya forma se diseñó para recoger la data de las respuestas obtenidas para el estudio.

Instrumentos:

Se manejó como herramienta el cuestionario, adecuadamente constituido cuyos ítems valieron para recabar la data del estudio de variables.

Para validar se acudió al “Juicio de Expertos”; y la confiabilidad, se obtuvo aplicando el Alfa de Cronbach.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Las informaciones conseguidas estuvieron analizadas a través del programa SPSS, adaptación 25. Las respuestas se procesaron y tabularon, analizando e interpretando a través de figuras y tablas estadísticas adecuadamente constituidos; los que fueron desarrollados por el Microsoft Excel, para su exposición. Estas tablas y figuras consintieron obtener conclusiones y trazar las sugerencias oportunas. Para definir si existió o no correspondencia entre las variables se empleó la práctica de análisis estadístico de Chi Cuadrado; y para la correlación entre las variables, se hizo uso de la estadística Tau b de Kendal.

7. Resultados

7.1.Descripción de los resultados

Tabla 1

Establecimiento de la calidad del servicio educativo, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	5	10.6	10.6
NIVEL REGULAR	20	42.6	53.2
NIVEL BUENO	22	46.8	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

Para la tabla 1, un 46.8% de estudiantes encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la calidad del servicio es de buen nivel; el 42.6% opinaron que tiene regular nivel; y un 10.6% opinaron que tiene un nivel malo.

Tabla 2

Establecimiento de la dimensión de equidad, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	0	0.0	0.0
NIVEL MEDIO	13	27.7	27.7
NIVEL ALTO	34	72.3	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

Observando la tabla 2, el 72.3% de estudiantes entrevistados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la equidad en la educación es de alto nivel; el 27.7% opinaron que tiene un medio nivel; y no hubo ningún estudiante que opinó que tiene un bajo nivel.

Tabla 3

Descripción de la dimensión de relevancia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	19.1	19.1
NIVEL MEDIO	22	46.8	66.0
NIVEL ALTO	16	34.0	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

En la tabla 3, el 46.8% de los estudiantes encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la relevancia de la educación es de nivel medio; el 34.0% consideraron que obtuvo un alto nivel; y el 19.1% opinaron que tiene un bajo nivel.

Tabla 4

Descripción de la dimensión de pertenencia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	0	0.0	0.0
NIVEL MEDIO	22	46.8	46.8
NIVEL ALTO	25	53.2	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

Para la tabla 4, el 53.2% de estudiantes encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, dieron que la pertenencia de la educación es de alto nivel; el 46.8% opinaron que tiene nivel medio; y no hubo ningún estudiante que opinó que obtuvieron un bajo nivel.

Tabla 5

Descripción de la dimensión de eficiencia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	18	38.3	38.3
NIVEL REGULAR	20	42.6	80.9
NIVEL BUENO	9	19.1	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

En la tabla 5, un 42.6% de escolares encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la eficiencia de la educación es de regular nivel; el 38.3% dijeron tener nivel malo; y un 19.1% consideraron tener un buen nivel.

Tabla 6

Descripción de la dimensión de eficacia, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	4	8.5	8.5
NIVEL REGULAR	16	34.0	42.5
NIVEL BUENO	27	57.5	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

Considerando la tabla 6, el 57.5% de estudiantes entrevistados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la eficacia de la educación es de buen nivel; el 34.0% opinaron tener nivel regular; y el 8.5% opinaron tener un nivel malo.

Tabla 7

Análisis de la satisfacción del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	5	10.6	10.6
NIVEL MEDIO	18	38.3	48.9
NIVEL ALTO	24	51.1	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 7, el 51.1% de escolares encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la satisfacción del estudiante tuvo nivel alto; y 38.3% manifestaron tener nivel medio; y el 10.6% consideraron que tiene un bajo nivel.

Tabla 8

Descripción de la enseñanza del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	11	23.4	23.4
NIVEL REGULAR	17	36.2	59.6
NIVEL BUENO	19	40.4	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

En la tabla 8, un 40.4% de estudiantes entrevistados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, consideraron que la enseñanza es de buen nivel; un 36.2% manifestaron tener regular nivel; finalmente el 23.4% manifestaron tener nivel malo.

Tabla 9

Descripción de la organización académica del estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALA	9	19.1	19.1
NIVEL REGULAR	18	38.3	57.4
NIVEL BUENO	20	42.6	100.0
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

En la tabla 9, un 42.6% de estudiantes entrevistados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la organización académica es de buen nivel; y 38.3% consideraron tener regular nivel; finalmente el 19.1% manifestaron tener un mal nivel.

Tabla 10

Descripción de la infraestructura y servicios brindados al estudiante del 5to año de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	4	8.5	8.5
NIVEL REGULAR	16	34.0	42.5
NIVEL BUENO	27	57.5	100
Total	47	100.0	

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 10, el 57.5% de estudiantes encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la infraestructura y servicios es de buen nivel; un 34.0% opinaron tener regular nivel; un 8.5% manifestaron tener nivel malo.

7.2. Contrastación de la hipótesis

Tabla 11

Determinación de la influencia de la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

Prueba de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,045 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	68.357	4	0.000
Asociación lineal por lineal	38.066	1	0.000
N de casos válidos	47		

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 11, el nivel de significación estuvo por debajo del 0.05 ($0.000 < 0.05$); es decir, se admite la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por consiguiente, la calidad del servicio educativo influye en significativo en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 12

Correlación de las variables Calidad del servicio educativo y Satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

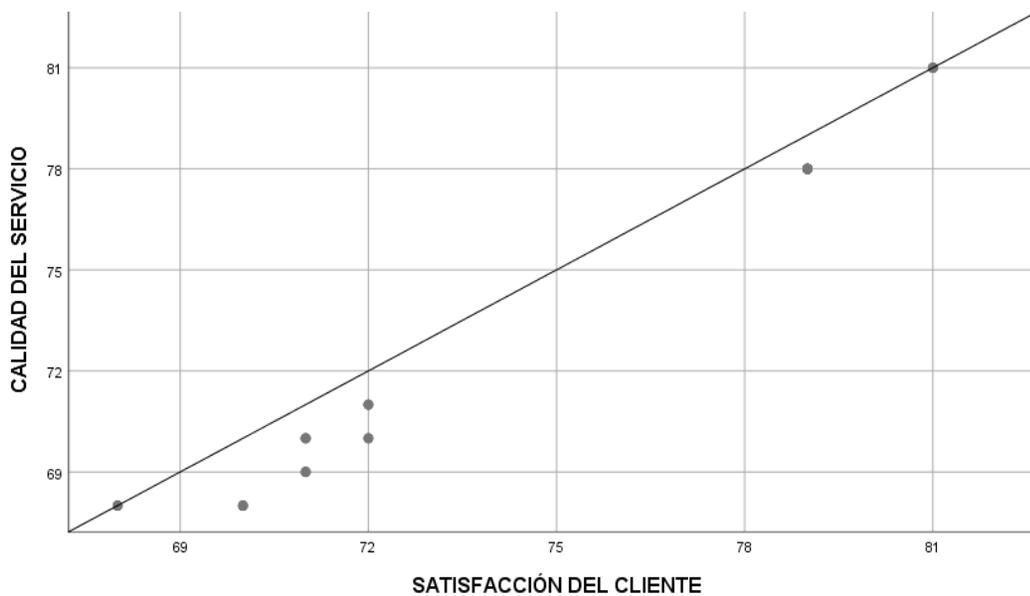
ESTADÍSTICO		Calidad del servicio	Satisfacción del cliente	
Tau_b de Kendall	Calidad del servicio	Coficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,954**	
	Satisfacción del cliente	Coficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,954**	
	N		47	47
	N		47	47

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación es 0.954, es indicar que las variables Calidad del servicio educativo y la Satisfacción del estudiante la correlación es positiva fuerte. Así mismo, el nivel de significación estuvo por debajo del 0.05 ($0.000 < 0.05$); entendido que la calidad de servicio si influye en la satisfacción escolar.

Figura 1

Diagrama de dispersión de las variables Calidad del servicio y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el diagrama de dispersión, las variables Calidad del servicio y la Satisfacción del cliente tienen una correspondencia positiva fuerte; entonces ellas se direccionan de igual sentido o dirección.

Tabla 13

Precisión de la influencia de la equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Prueba de Chi- cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,851 ^a	2	0.020
Razón de verosimilitud	8.852	2	0.012
Asociación lineal por lineal	7.362	1	0.007
N de casos válidos	47		

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 13, el nivel de significación estuvo por debajo del 0.05 ($0.020 < 0.05$); es decir, la dimensión de equidad influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 14

Correlación entre la equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

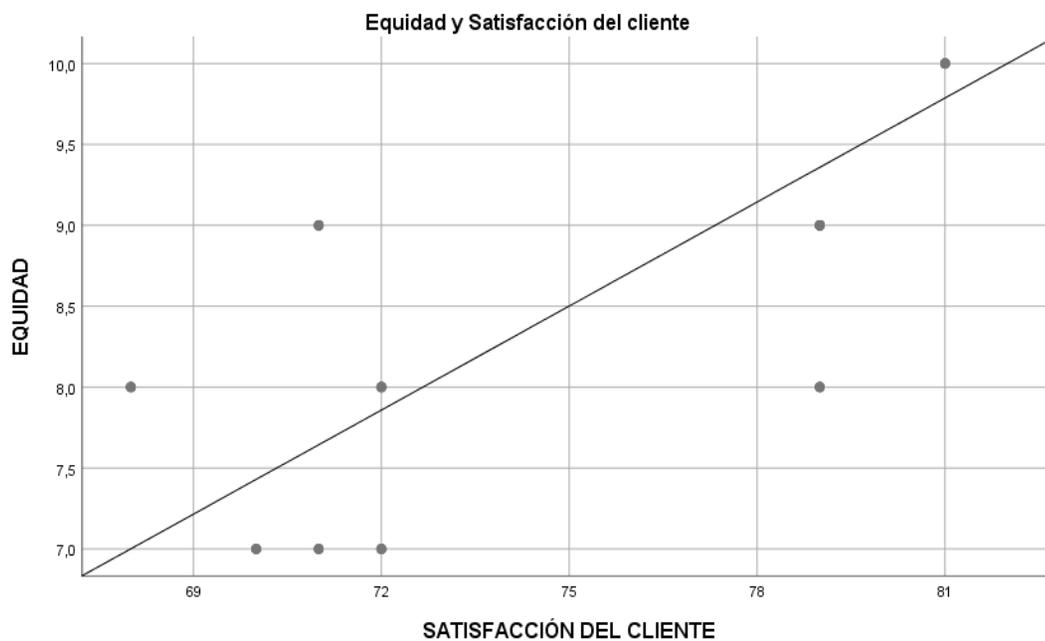
ESTADÍSTICO		SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	EQUIDAD
Satisfacción del Estudiante	Coeficiente de correlación	1.000	,392**
	Sig. (bilateral)		0.006
Tau_b de Kendall	N	47	47
	Coeficiente de correlación	,392**	1.000
Equidad	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	47	47

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 14, el coeficiente de correlación es de 0.392, es decir que la dimensión equidad y la satisfacción del cliente la correlación es positiva débil. Así mismo el nivel de significación por debajo del 0.05 ($0.006 < 0.05$); significando que la dimensión equidad influye en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la dimensión equidad y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión equidad y la Satisfacción de los estudiantes, tienen una correlación positiva débil; entonces ellas se dirigen en el mismo sentido o dirección.

Tabla 15

Cuantificación de la influencia de la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
Estadístico	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,655 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	39.578	4	0.000
Asociación lineal por lineal	25.130	1	0.000
N de casos válidos	47		

INTERPRETACIÓN:

En concordancia con la tabla 15, el nivel de significación por debajo al 0.05 ($0.000 < 0.05$); queriendo decir que la dimensión relevancia afirmativamente influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Tabla 16

Correlación entre la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

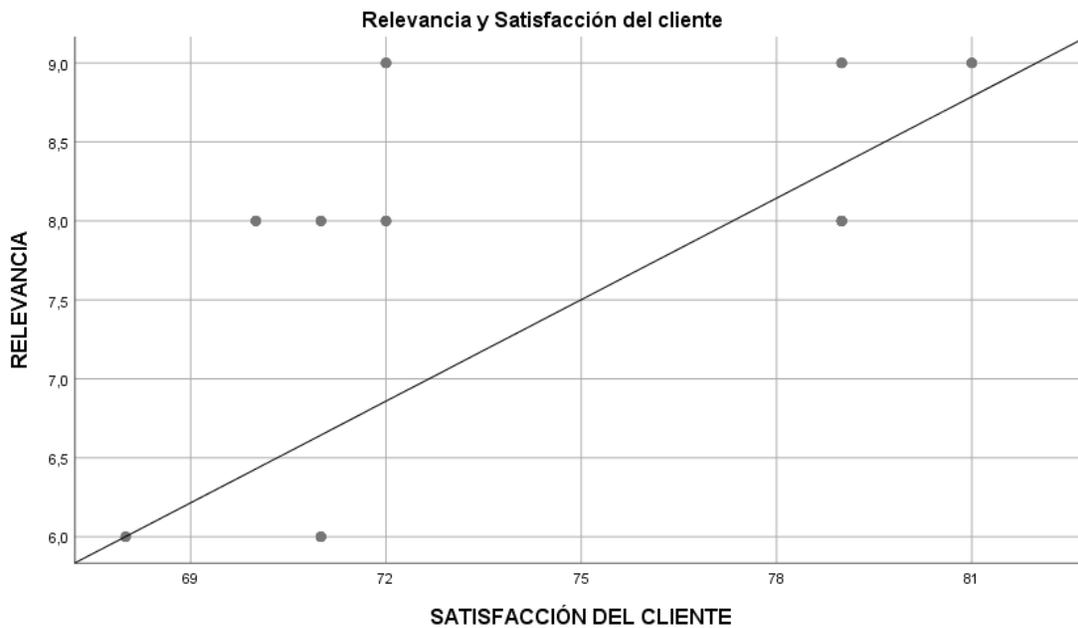
Correlaciones				
ESTADÍSTICO		SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE		RELEVANCIA
	Satisfacción del Estudiante	Coeficiente de correlación	1.000	,704**
	Satisfacción del Estudiante	Sig. (bilateral)		0.000
Tau_b de Kendall		N	47	47
	Relevancia	Coeficiente de correlación	,704**	1.000
	Relevancia	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	47	47

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 16, el coeficiente de correlación es 0.704, es decir que la dimensión relevancia y la satisfacción del cliente la correlación es positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia está por debajo del 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión relevancia influye en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Figura 3

Diagrama de dispersión de la dimensión relevancia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión relevancia y satisfacción del cliente, tienen una correlación positiva considerable; es decir ellas se direccionan de igual sentido o dirección.

Tabla 17

Descripción de la influencia de la dimensión pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,904 ^a	2	0.007
Razón de verosimilitud	11.939	2	0.003
Asociación lineal por lineal	9.687	1	0.002
N de casos válidos	47		

INTERPRETACIÓN

En consideración con la tabla 17, el nivel de significación está por debajo del 0.05 ($0.007 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión pertenencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Tabla 18

Correlación entre la pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

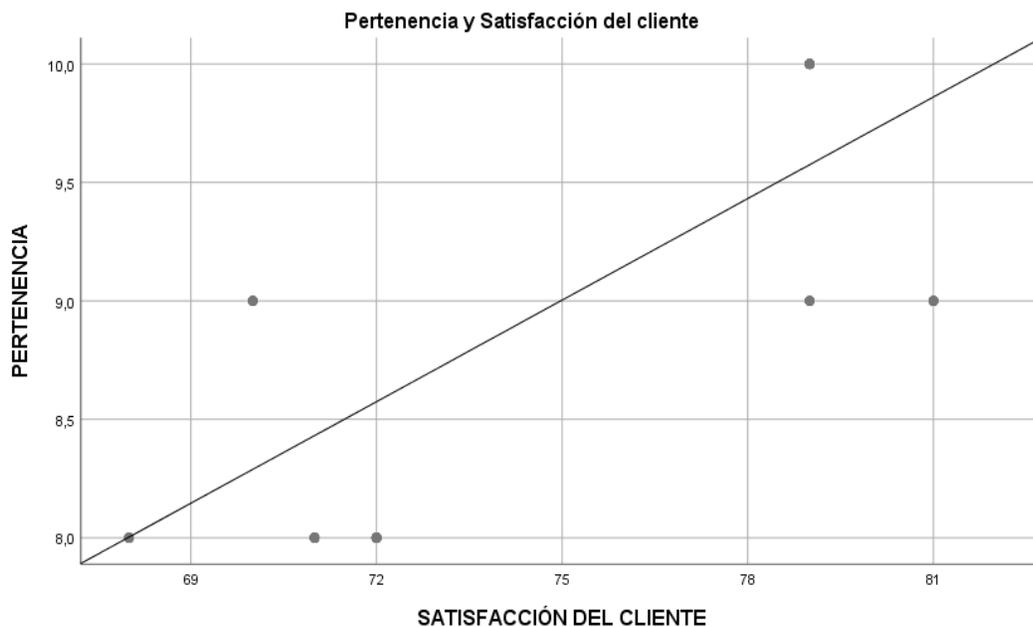
Correlaciones				
ESTADÍSTICO		SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE PERTENENCIA		
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Coeficiente de correlación	1.000	,438**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	47	47
	PERTINENCIA	Coeficiente de correlación	,438**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	47	47

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 18, el coeficiente de correlación obtenido es 0.438, es decir la dimensión pertenencia y la satisfacción del cliente la correlación es positiva débil. Así mismo, el nivel de significancia está por debajo del 0.05 ($0.002 < 0.05$); significando que la dimensión pertenencia influye en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Figura 4

Diagrama de dispersión de la dimensión pertenencia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión pertenencia y satisfacción del cliente, tienen una correlación positiva débil; es decir ellas se direccionan un igual sentido o dirección.

Tabla 19

Descripción de la influencia de la dimensión eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,539 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	34,973	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,263	1	,000
N de casos válidos	47		

INTERPRETACIÓN

La tabla 19, el nivel de significación por debajo al 0.05 ($0.000 < 0.05$); significando que la dimensión eficacia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Tabla 20

Correlación entre la eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

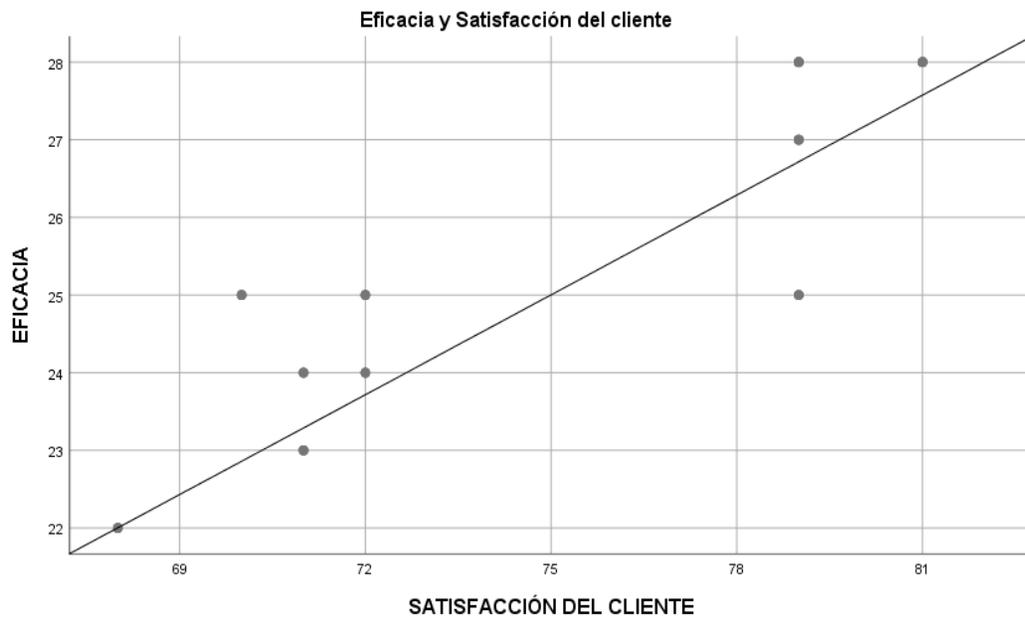
Correlaciones				
ESTADÍSTICO		SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE		EFICACIA
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 20, el coeficiente de correlación es 0.618, es decir que la dimensión eficacia y la satisfacción del estudiante la correlación es positiva media. Así mismo, el nivel de significancia está por debajo del 0.05 ($0.000 < 0.05$); significando que la dimensión eficacia influye en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Figura 5

Diagrama de dispersión de la dimensión eficacia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión eficacia y satisfacción del cliente, tienen una correlación positiva media; es decir ella se direccionan en igual sentido o dirección.

Tabla 21

Análisis de la influencia de la dimensión eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,751 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,090	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,522	1	,000
N de casos válidos		47	

INTERPRETACIÓN

La tabla 21, el nivel de significación por debajo al 0.05 ($0.000 < 0.05$); significando que la dimensión eficiencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Tabla 22

Correlación entre la eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

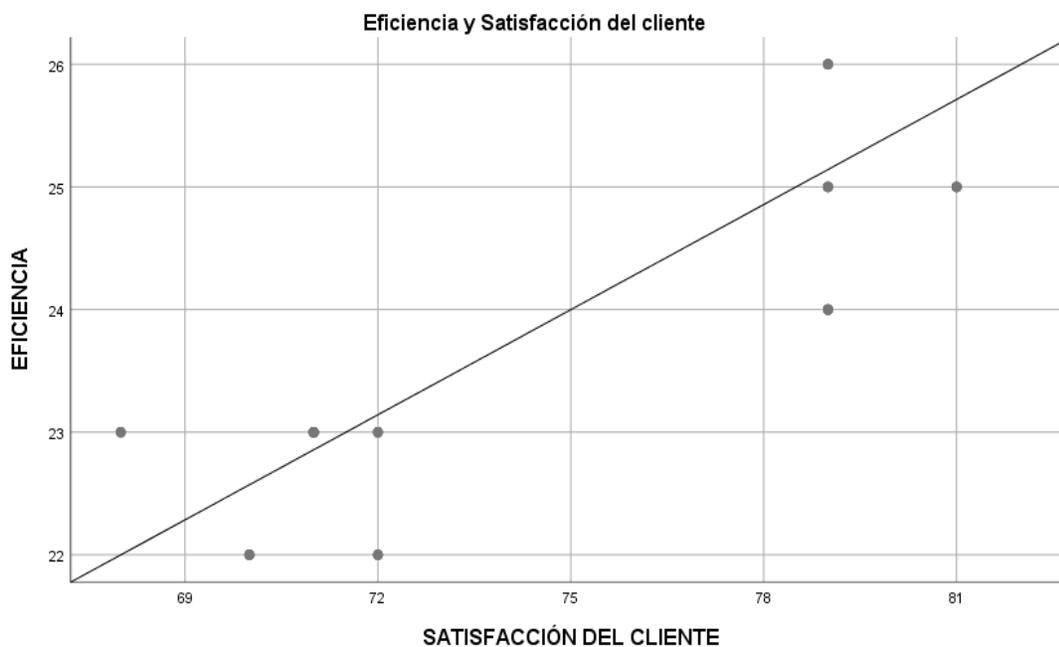
Correlaciones				
ESTADÍSTICO			SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	EFICIENCIA
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
	N DEL	Sig. (bilateral)	.	,000
	ESTUDIANTE	N	47	47
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 22, el coeficiente de correlación obtenido es 0.643, es decir la dimensión eficiencia y la satisfacción del estudiante la correlación es positiva media. Así mismo, el nivel de significancia está por debajo del 0.05 ($0.000 < 0.05$); significando que la dimensión eficiencia influye en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Figura 6

Diagrama de dispersión de la dimensión eficiencia y la Satisfacción de los estudiantes del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión eficiencia y satisfacción del cliente, tienen una correlación positiva media; es decir ellas se dirigen en mismo sentido o dirección.

7.3. Caracterización de la muestra

				CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO											
				MALO			REGULAR			BUENO			Total		
				Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna
Sexo	Masculino	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			De 3 a 4	1	6.3%	50.0%	5	31.3%	55.6%	10	62.5%	76.9%	16	100.0%	66.7%
			De 4 a 5	1	33.3%	50.0%	0	0.0%	0.0%	2	66.7%	15.4%	3	100.0%	12.5%
			Más de	0	0.0%	0.0%	4	80.0%	44.4%	1	20.0%	7.7%	5	100.0%	20.8%
			Total	2	8.3%	100.0%	9	37.5%	100.0%	13	54.2%	100.0%	24	100.0%	100.0%
	Femenino	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	18.2%	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	8.7%
			De 3 a 4	1	12.5%	33.3%	2	25.0%	18.2%	5	62.5%	55.6%	8	100.0%	34.8%
			De 4 a 5	2	25.0%	66.7%	5	62.5%	45.5%	1	12.5%	11.1%	8	100.0%	34.8%
			Más de	0	0.0%	0.0%	2	40.0%	18.2%	3	60.0%	33.3%	5	100.0%	21.7%
			Total	3	13.0%	100.0%	11	47.8%	100.0%	9	39.1%	100.0%	23	100.0%	100.0%
	Total	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	10.0%	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	4.0%
			De 3 a 4	2	8.3%	40.0%	7	29.2%	35.0%	15	62.5%	68.2%	24	100.0%	48.0%
			De 4 a 5	3	27.3%	60.0%	5	45.5%	25.0%	3	27.3%	13.6%	11	100.0%	22.0%
			Más de	0	0.0%	0.0%	6	60.0%	30.0%	4	40.0%	18.2%	10	100.0%	20.0%
			Total	5	10.6%	100.0%	20	42.6%	100.0%	22	46.8%	100.0%	47	100.0%	100.0%

INTERPRETACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA – VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

El 66.7% de los estudiantes varones del 5to de secundaria que se encuentran entre los cuatro y cinco años estudiando, opinaron que la calidad del servicio educativo de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, es de nivel bueno; el 80% de los estudiantes varones que se encuentran estudiando más de cinco años es de nivel regular. Así mismo el 62.5% de las estudiantes mujeres del 5to de secundaria que se encuentran entre los tres y cuatro años estudiando, opinaron que la calidad del servicio educativo es de nivel bueno; el 100% de las estudiantes mujeres opinaron que es de nivel regular. Por lo tanto, el 62.5% de mujeres y varones que se encuentran entre los tres y cuatro años estudiando opinaron que la calidad del servicio educativo es buena; el 100% que se encuentran entre los dos y tres años estudiando opinaron que la calidad del servicio educativo es regular y; el 60% que estudia más de 5 años opinó que la calidad del servicio es regular.

				SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE											
				BAJO			MEDIO			ALTO			Total		
				Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna	Recuento	% de N totales de fila	% de N totales de columna
Sexo	Masculino	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
			De 3 a 4	0	0.0%	0.0%	6	37.5%	85.7%	10	62.5%	66.7%	16	100.0%	66.7%
			De 4 a 5	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	3	100.0%	20.0%	3	100.0%	12.5%
			Más de	2	40.0%	100.0%	1	20.0%	14.3%	2	40.0%	13.3%	5	100.0%	20.8%
			Total	2	8.3%	100.0%	7	29.2%	100.0%	15	62.5%	100.0%	24	100.0%	100.0%
	Femenino	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	1	50.0%	9.1%	1	50.0%	11.1%	2	100.0%	8.7%
			De 3 a 4	2	25.0%	66.7%	1	12.5%	9.1%	5	62.5%	55.6%	8	100.0%	34.8%
			De 4 a 5	0	0.0%	0.0%	6	75.0%	54.5%	2	25.0%	22.2%	8	100.0%	34.8%
			Más de	1	20.0%	33.3%	3	60.0%	27.3%	1	20.0%	11.1%	5	100.0%	21.7%
			Total	3	13.0%	100.0%	11	47.8%	100.0%	9	39.1%	100.0%	23	100.0%	100.0%
	Total	Años de permanencia	De 2 a 3	0	0.0%	0.0%	1	50.0%	5.6%	1	50.0%	4.2%	2	100.0%	4.0%
			De 3 a 4	2	8.3%	40.0%	7	29.2%	38.9%	15	62.5%	62.5%	24	100.0%	48.0%
			De 4 a 5	0	0.0%	0.0%	6	54.5%	33.3%	5	45.5%	20.8%	11	100.0%	22.0%
			Más de	3	30.0%	60.0%	4	40.0%	22.2%	3	30.0%	12.5%	10	100.0%	20.0%
			Total	5	10.6%	100.0%	18	38.3%	100.0%	24	51.1%	100.0%	47	100.0%	100.0%

INTERPRETACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA – VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

El 62.5% de los estudiantes varones del 5to de secundaria que se encuentran entre los tres y cuatro años estudiando, opinaron que la satisfacción del estudiante de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, es de nivel alto y el 100% de los estudiantes varones que se encuentran estudiando entre los cuatro y cinco años es de nivel alto. Así mismo el 50% de las estudiantes mujeres se encuentran entre los dos y tres años de estudios, opinaron que la satisfacción es alta; el 75% de las estudiantes mujeres entre los cuatro y cinco años de estudio opinaron que es de nivel medio; y el 60% que tiene más de cinco años de estudios opinó que es de nivel medio. Por lo tanto, el 62.5% de mujeres y varones que se encuentran entre los tres y cuatro años estudiando opinaron que la satisfacción es alta; y el 54.5% que estudia entre los cuatro y cinco años opinaron que la satisfacción es medio.

8. Análisis y discusión

Análisis y discusión del Objetivo general: Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Según la tabla 11, el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$); es decir, se admite la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por consiguiente, la calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Amaro (2022) quien dijo que existió una correlación completamente positiva Rho de 0.91, con una significancia de 0.000 entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en instituciones públicas pertenecientes a la UGEL 06, ATE – 2021, precisando que el 22% dijo que la calidad del servicio brindado fue buena y el 17.8% dijo sentirse satisfecho con esa calidad; de la misma manera coincide con Angulo (2021) que la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos tuvo una fuerte correlación, cuyo coeficiente Rho de Spearman fue de 0.869 por lo tanto, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes se relacionaron positivamente con los estudiantes de la Institución Educativa Privada Domingo Elías de Puente Piedra; así mismo Grández (2020) en su investigación pudo demostrar la relación entre el servicios educativos y la satisfacción del usuario, siendo esta positiva con un coeficiente de correlación de 0.666, aceptándose la hipótesis de investigación puesto que el valor de significación se encontraba por debajo del margen de error de 0.05. Estos resultados se fundamentan en los autores Chiavenato (2006) diciendo que la calidad es la atención a las exigencias del cliente, teniendo como objeto las necesidades del usuario, presentes y futuras; además Kotler (2013) menciona que la satisfacción del cliente tiene que ver con el desempeño percibido en comparación a las posibilidades del usuario. Según mi experiencia laboral y profesional estoy de acuerdo con estos resultados debido a que si un cliente se siente satisfecho es porque hemos cubierto sus expectativas que tenía respecto a la calidad del servicio.

Análisis y discusión del Objetivo específico 1: Establecer la calidad del servicio educativo, en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E.P.C.

Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.

De acuerdo con la tabla 1, el 46.8% de los alumnos encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la calidad del servicio es de nivel bueno; el 42.6% opinaron que tiene regular nivel; y el 10.6% opinaron tener un nivel malo. Estos resultados lo que a calidad se refiere concuerdan con la investigación de Díaz y Saldaña (2020), precisando que los resultados obtenidos en la institución educativa “La Católica” de la ciudad de Cajamarca se encuentra en un nivel alto. Contrario a ello tenemos a Supo (2019) indicando que los escolares percibían la calidad del servicio de manera regular, falta de responsabilidad hacia sus actividades, compromisos y expectativas que presumen como organización, generando rendimientos bajos y crecimiento personal. Estos resultados se fundamentan en los autores Evans y Lindsay (2008) ya que la gente supone la calidad de acuerdo con múltiples criterios basado en sus responsabilidades personales inmerso en la cadena de valor de elaboración-comercialización, desplegando conforme la profesión de la calidad avanza y crece. Según mi experiencia laboral y profesional estoy de acuerdo con estos resultados ya que por medio de la mejora en la calidad del servicio la escuela proyectará una mejor imagen y atraerá a nuevos potenciales clientes, incrementando la participación de la escuela en la sociedad y así que la institución educativa pueda trascender el buen servicio educativo que brinda.

Análisis y discusión del Objetivo específico 2: Analizar la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con la tabla 7, el 51.1% de los alumnos encuestados del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, opinaron que la satisfacción del estudiante es de alto nivel; el 38.3% manifestaron ser de nivel medio; y el 10.6% manifestaron que tiene un bajo nivel. Estos resultados concuerdan con la investigación de Grández (2020) en la que, el nivel de satisfacción de los usuarios mostró un 62% estar satisfecho, sin embargo, el 20% indica satisfacción alta y únicamente el 18% indica satisfacción moderada. De la misma manera coincide con Ubillus y Girón (2021) mencionando que la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos mostró una relación directa, ya que la mayoría confía y se siente seguro con el servicio; Cornejo (2020) dijo que existió relación para la variable calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, pudiéndose notar alta correlación positiva del 96,5% para las variables de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos del colegio "Argentina" en el distrito de Lima. Estos resultados se fundamentan en los autores Cortez (2018) diciendo que la satisfacción estudiantil está vinculado a la forma como las organizaciones educativas atienden los beneficios de los alumnos; además Thompson (2005) relaciona a la satisfacción del cliente como el interés percibido, las perspectivas y los niveles de satisfacción que dependiendo de ello se puede saber la magnitud de honestidad referente a una marca. Según mi experiencia laboral y profesional, si un cliente está satisfecho ayudará a poder fidelizarlo, retenerlo y eso va a permitir que la organización busque la mejora continua, siendo los clientes los propios embajadores de la marca. Teniendo en cuenta todo ello, la institución podrá diferenciarse de la competencia, aumentando el ciclo de vida del cliente.

Análisis y discusión del Objetivo específico 3: Precisar la relación de la equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

Según la tabla 13, el nivel de significación está por debajo del 0.05 ($0.020 < 0.05$); es decir, la dimensión de equidad influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Avilés (2022) mencionando que se estableció relación entre la dimensión tres de equidad y la satisfacción estudiantil, obteniendo r de Pearson = 0.824^{**} con nivel de significación = $0.000 < 0.01$. De acuerdo con este resultado, hubo un claro predominio del 66% para calidad del servicio educativo de equidad con la variable satisfacción de los alumnos, de la misma manera coincide con Apuela y Alvarado (2021) en la que concluyó que las calificaciones de los estudiantes son Buenas y Muy buenas en términos del nivel de calidad y equidad general de los servicios educativos en América Latina, pues la mayoría de las dimensiones de calidad esenciales al servicio educativo quedaron considerados en un nivel deseado, cuyo rendimiento estuvo bueno. Estos resultados se fundamentan en la UNESCO (2008) quien describe a la educación como un desarrollo holístico, generando cambios en la sociedad de manera equitativa, proporcionando los recursos y apoyo necesario para que los alumnos, en concordancia con sus capacidades, obtengan el mayor nivel posible de crecimiento y aprendizaje. Según mi experiencia laboral y profesional la equidad marca una sinergia entre todo el personal de la organización, sobre todo en quienes reciben el servicio educativo y son ellos los que proporcionarán información sobre qué tan satisfechos se sienten en función de cómo se dé la equidad, entendiendo equidad como justicia donde se caracteriza por la imparcialidad, haciendo uso de la equivalencia para todos por igual.

Análisis y discusión del Objetivo específico 4: Cuantificar la relación de la relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con la tabla 15, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión relevancia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Lavado, Piñas y Mendivel (2021) en la que se concluyó que la equidad del servicio educativo está directa y significativamente relacionada con la satisfacción educativa en la Institución Educativa Joaquín Capelo de Chanchamayo, obteniendo un nivel de significación de 0.000, por debajo del 0.05, en este sentido se aceptó la hipótesis principal, de la misma manera coincide con Mariano (2020) donde se cumplió el objetivo e hipótesis específico 3, obteniendo un valor de significancia por debajo del 0.05, aceptando la hipótesis alternativa que indica que existió una relación entre la relevancia de la calidad del servicio educativo y la satisfacción, por consiguiente, se ultimó que existió una relación entre la equidad de la calidad del servicio con la satisfacción de 0.559 con el grado moderado de correlación. Estos resultados se fundamentan en los autores Mendoza (2020), diciendo que la relevancia está asociado al beneficio de aprendizajes importantes en los procedimientos de estudio, determinados con fundamento en los fines de la educación a nivel universal; también Narvarte (2008), menciona que la calidad educativa involucra atestiguar la correspondencia de oportunidades educativas de acceso, métodos y resultados, así como acceso a las TICs. Según mi experiencia laboral y profesional la relevancia exige un desarrollo social y personal, generando un aprendizaje significativo competente en los estudiantes. Esto implica recibir una formación de calidad en conocimientos, desarrollando habilidades, destrezas y competencias. Es así que los aprendizajes más relevantes son puntos críticos en cuanto a calidad de la educación refiere.

Análisis y discusión del Objetivo específico 5: Describir la relación de la pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con la tabla 17, el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.007 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión pertenencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Hoyos (2019) cuya relación entre la satisfacción de los cadetes de la IEP y la percepción de la calidad del servicio educativo tuvo un grado modera. Esto significa que cuanto mejor es la calidad percibida de los servicios, más satisfechos estarán los cadetes, siendo ello una relación positiva; de la misma manera coincide con Sánchez (2019) donde se mostró la relación significativa para la pertenencia de la calidad de los servicios y la satisfacción estudiantil del colegio Alfonso Ugarte; demostrando una relación significativa mediante la prueba estadística Rho Spearman de 0.79, con un nivel de significación de 0.017, inferior a 0.05, mostrando una relación significativa. Estos resultados se fundamentan en los autores Gutiérrez (2014), mencionando que la pertenencia es un requerimiento básico de toda la gente. Satisfacer la necesidad de pertenencia permite satisfacer diferentes necesidades, como la alimentación, seguridad, el reconocimiento, el amor, e incluso conocer y crear formas de autorrealización dentro de la sociedad; Rodríguez, Espinosa, y Padilla (2021). Aportan diciendo que el sentido de pertenencia con la institución educativa se extiende a medida que va mejorando el nivel de satisfacción estudiantil, el soporte docente visto y la valoración de la calidad educativa. Según mi experiencia laboral y profesional, el sentido de pertenencia genera compromiso con los valores y objetivos, viene a ser una actitud, un valor muy importante dentro de la organización, haciendo que se vinculen y se comprometan generando una buena comunicación para todos.

**Análisis y discusión del Objetivo específico 6: Describir la relación de la
eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la
I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.**

De acuerdo con la tabla 19, el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión eficacia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Horna (2020), donde se evidenció estadísticamente la relación entre las dimensiones eficacia de la variable calidad del servicio educativo de los estudiantes de secundaria, confirmándose que existe una relación a partir del nivel de significación (0,0%) siendo menor al 5% de criterio para los estudios actuales, de la misma manera coincide con Huaylla (2019) demostrando que existió una relación entre la eficacia de respuesta y la satisfacción de los alumnos del nivel secundaria, obteniendo una correlación de 0.624, considera moderadamente positiva, por lo que se concluye que las variables mencionadas tienen una relación positiva. Estos resultados se fundamentan en los autores León (2018) quien define a la eficacia como una educación de calidad donde se pueda entender en qué medida y magnitud son obtenidos los objetivos educativos, determinados y asegurados en una dirección de derechos; Martínez (2015) menciona que una enseñanza eficaz se debe de dar paso a paso, teniendo en cuenta las características de los docentes como foco de atención en el desarrollo de la enseñanza y sobre los resultados académicos de los estudiantes. Según mi experiencia laboral y profesional, esto se puede entender como una educación que logre en los estudiantes aprendizajes que deberían aprender, a lograr sus metas y objetivos organizaciones haciendo las cosas correctamente. Supone esto que los docentes deben cumplir los objetivos propuestos en la planeación que se realiza antes del retorno a clases.

Análisis y discusión del Objetivo específico 7: Analizar la relación de eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con la tabla 21, el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión eficiencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Estos resultados concuerdan con la investigación de Córdova (2019) en que la calidad de la enseñanza se mide a partir de los productos educativos, la satisfacción de los estudiantes, la gestión pedagógica de los recursos humanos y la metodología pedagógica, comprobado a partir de las experiencias de docentes, padres y alumnos del colegio Jesús Nazareno, que este colegio tiene una buena calidad de educación, significando que el trabajo realizado en la escuela es de buena calidad; además Herrera (2020) se refirió en cuanto a la calidad profesional de los docentes, concluyendo que la gran cantidad de los alumnos tuvieron un nivel regular, ya que se encuentran moderadamente satisfechos con la labor de los maestros, pues percibieron que, sí atendían a sus requerimientos de aprendizaje, pero que utilizaban métodos y técnicas que no ayudaban mucho a su aprendizaje con facilidad. Estos resultados se fundamentan en los autores López (2013), comentado que la calidad del servicio al consumidor es importante que se debe cumplir en cualquier empresa; independientemente del tamaño, estructura y naturaleza de la operación, debiendo demostrar que pueden desempeñarse en ese sector, porque la primera impresión en el cliente ayuda a mantener la preferencia. Según mi experiencia laboral y profesional la eficiencia en el servicio hacia el cliente tiene que ver con brindarle una atención integral, obteniendo resultados óptimos en el servicio, haciendo del cliente una potente herramienta de marketing para la organización, mejorando cada año el número de matriculados y pueda competir con otras instituciones educativas de manera eficiente y eficaz, logrando estar en la mente de los consumidores directos.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones.

- Primera:** La calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo que quiere decir que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.
- Segunda:** La dimensión de equidad si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.020 < 0.05$).
- Tercera:** La dimensión relevancia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$).
- Cuarta:** La dimensión pertenencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.007 < 0.05$).
- Quinta:** La dimensión eficacia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$).
- Sexta:** La dimensión eficacia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Séptima: La dimensión eficiencia si influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significación está por debajo de 0.05 ($0.000 < 0.05$).

9.2.Recomendaciones.

- Primera:** Teniendo en cuenta la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria de la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022, se sugiere seguir en ese proceso de mejora, fomentando una cultura de sensibilización en el servicio de atención a los estudiantes.
- Segunda:** Seguir fomentando a través de talleres educativos el buen trato hacia los estudiantes desde las aulas, dando a cada uno de ellos lo que se merece en función de sus logros.
- Tercera:** Realizar una capacitación al personal docente y no docente, con la finalidad de brindarle seguridad a todos los estudiantes, llegando a ellos de manera eficaz en alguna solución de problemas.
- Cuarta:** Que la institución educativa tome acciones direccionadas a desarrollar y seguir satisfaciendo los servicios hacia los estudiantes, como la ejecución de actividades integradoras a toda la comunidad educativa, fomentando valores como el respeto, hacia sí mismos y los demás, teniendo la intervención de profesionales que contribuyan al bienestar emocional de los estudiantes.
- Quinta:** La Institución Educativa Particular Cristiana “Jesús Maestro”, debe incorporar actividades curriculares desarrollados a través de estrategias de participación activas y participativas, asegurando un clima favorable de satisfacción que permita a los consumidores directos estar más satisfechos.
- Sexta:** Mejorar el servicio continuamente creando vínculos, escuchando y dando seguimiento personalizado, generando valor y confianza con todos los estudiantes siendo estos de manera eficaz con la satisfacción.

Séptima: Seguir implementando el uso de las redes sociales como canales de atención, ofreciendo el mejor servicio, creando una conexión de manera eficiente de la calidad del servicio frente a la satisfacción de los usuarios.

10. Agradecimiento

Principalmente a Dios y mi familia por apoyarme en todo momento, gracias porque sé que puedo contar con ellos siempre, siendo pieza fundamental para el logro de mis metas y objetivos. Esta tesis va dirigido a mi familia, docentes y en especial a mis amigos de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del cuarto año de educación secundaria de las secciones A, B C y D (promoción 2023), personas maravillosas que conocí en agosto de este año y quienes fueron mi soporte emocional de continuar seguir desarrollándome académicamente y ser una inspiración para ellos en la obtención de mi segundo título profesional. Los amo y respeto mucho. Gracias profesor Manuel Morán por sus sabias enseñanzas y consejos, lo recordaré por siempre MAESTRO, hasta volvernos a encontrar nuevamente.....

11. Referencias bibliográficas

- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1766>
- Avilés, O. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022*. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93309>
- Angulo, M. (2021). Tesis: *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72403>
- Apuela, D. & Alvarado, G. (2021). *Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica*. Ciencia latina, 5(6), Recuperado de http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Arriaga, L., Lavado, C., Piñas, M., y Mendivel, R. (2021). *Integración de las herramientas TICs y calidad de servicio educativo en una Institución Educativa de Jornada Escolar Completa de Chanchamayo*. Dominio de las Ciencias, 7(3 Especial), . Recuperado de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1926/3926>
- Botello, J., Salinas, E. & Pérez, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Camisón, C., Cruz S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Person Educación, S.A., Madrid, 2006.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición. Mc.Graw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1985>
- Cornejo, A. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa Argentina, distrito de Lima, 2020*. Tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Gestión Educativa y Acreditación. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51049>
- Cortez P. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa "José María Arguedas" Los Olivos – 2017*, Lima Perú.
- Díaz, G. y Saldaña, S. (2020). *Nivel de calidad de servicio de la I.E Privada La Católica de Cajamarca en el año 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/23616>
- Donoso, S., Aguirre, M., Espinoza, C., Manríquez, P., y Silva, M. (1999). *Análisis de la eficiencia de la educación básica mediante el método de fronteras estocásticas de producción: el caso de la comuna de Talca*. Estudios pedagógicos (Valdivia), (25), 21-49. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07051999000100002>
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Duk, C. y Narvarte, L. (2008). *Evaluar la calidad de la respuesta de la escuela a la diversidad de necesidades educativas de los estudiantes REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 6,

- núm. 2, 2008, pp. 137-156 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55160211.pdf>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*, 15(25), 64-80. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning. 7a. Edición.
- Formichella, M. (2011). *Análisis del concepto de equidad educativa a la luz del enfoque de las capacidades de Amartya Sen*. *Educación*, vol. 35, núm. 1, 2011, pp. 1-36. Universidad de Costa Rica, San Pedro, Montes de Oca. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44018789001.pdf>
- Gutiérrez, V. (2014). *El sentido de pertenencia como indicador psicosocial de motivación en el desempeño escolar*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/325085>
- Grández, N. (2020). *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41731>
- Herrera, M. (2020). Tesis: *Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí – Chongoyape*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47386>
- Horna, V. (2020). Tesis: *Calidad del servicio educativo y la fidelización de estudiantes de una institución educativa de nivel secundario, departamento de La Libertad - 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado

- en Administración de Empresas. Universidad Privada Del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25275>
- Hoyos, V. (2019). Tesis: *Percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la Institución Educativa Pública Militar CRL Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1086>
- Huaylla, F. (2019). Tesis: *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39225>
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., Crosby, P. (1996). *Gestión calidad y competencia 2*. Copyright © 1996, Mosby Doyma Libros, S.A.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Decimoprimer edición. Pearson Educación, México. Recuperado de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Lizano, E. y Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/628122>
- Mariano, S. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo, 2020*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66001>
- Martínez, C. (2015). *Investigación sobre enseñanza eficaz*. Un estudio multinivel para Iberoamérica. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/665887/martinez_garri_do_cynthia.pdf

- Martínez, D. y Mejías, A. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Docencia Universitaria. 5, (9), 261 - 274.
- Mendoza, R. (2020). *Equidad, pertinencia y relevancia educativa mediante arte, solar y lengua maya*. Sinéctica, (55), e1070. Epub 20 de enero de 2021. Recuperado de [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2020\)0055-010](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0055-010)
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz, G. (1999). *Eficacia escolar. Aportaciones conceptuales y panorama de los estudios en México*. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/4040Munoz.pdf>
- Narvarte, L. (2008). *Evaluar la calidad de la respuesta de la escuela a la diversidad de necesidades educativas de los estudiantes*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 6(2),137-156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55160211>
- León, M. (2018). *El nivel de la calidad educativa en las instituciones educativas de Villas de Ancón – Año, 2018*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22387>
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial*. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Peña, V. (2018). *Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio educativo de los colegios Cardano Vieta Ingenieros*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Globales. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1645>

- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Recuperado de <http://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Rodríguez, A., Domínguez, M. y Piancazzo, M. (2015). *Revisando el concepto de Enseñanza*. 11° Congreso Argentino de Educación Física y Ciencias, Ensenada, Argentina. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.7200/ev.7200.pdf
- Rodríguez, C., Espinosa, D. y Padilla, G. (2021). *Sentido de pertenencia escolar entre niños, niñas y adolescentes en Chile: perfiles e itinerarios mediante árboles de clasificación*. Revista Colombiana de Educación, 1(81), 103-122. Recuperado de: <https://doi.org/10.17227/rce.num81-10256>
- Sánchez, L. (2019). *Marketing educativo y calidad de servicio de la I. E. P. Alfonso Ugarte de Santa Anita, Año 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48866>
- Sandoval, L. (2006). *El ser y el hacer de la organización educativa*. Educación y Educadores, 9(1), 33-53. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942006000100003&lng=en&tlng=es.
- Supo, A. (2019). *La percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en

Administración y Negocios Internacionales. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5330>

Ubillus, C., y Girón, J. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa privada de Piura, 2021*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81014>

Zamorano, C., Rodríguez, M., Acosta, A. & Ávila L. (2013). *Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana*. Revista Iberoamericana de ingeniería industrial.

12. Anexos y apéndices

Anexo 01 Matriz de consistencia

Anexo 02 Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03 Cuestionario

Anexo 01 Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote - 2022?	Calidad del servicio	Objetivo General: Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.	H _i : La calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.	Tipo y diseño Tipo No experimental, básico, enfoque cuantitativo Diseño Descriptivo, correlacional, transversal
	Satisfacción del estudiante	Objetivos específicos: Establecer la calidad del servicio educativo, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022. Analizar la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Precisar la relación de equidad con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Cuantificar la relación de relevancia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Describir la relación de pertenencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Describir la relación de la eficacia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022. Analizar la relación de eficiencia con la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.	H ₀ : La calidad del servicio educativo no influye significativamente en la satisfacción del estudiante del 5to de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.	Población y muestra Población 47 estudiantes Técnica e instrumento Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición
Calidad del servicio	Solamente el usuario puede juzgar la calidad del servicio, afirmando que la calidad del servicio es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario. Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996).	Satisfacer las necesidades o requerimiento que el cliente pueda tener, imprescindible para la existencia de la organización	Equidad	- Igualdad de enseñanza - Igualdad atendiendo problemas	1 y 2	Escala Likert
			Relevancia	- Educación para la vida - Formación futura.	3 y 4	
			Pertenencia	- Diversidad cultural - Condiciones socioeconómicas	5 y 6	
			Eficacia	- Se comunican efectivamente - Involucran a padres de familia - Comentarios positivos - Alcanzan los objetivos - Comunica los logros educativos - Cumplen los plazos establecidos	7 al 12	
			Eficiencia	- Se publican contenidos y horarios - Participación de estudiantes - Información a los padres - Atención educada y respetuosa - Solución de conflictos - Se recogen quejas o sugerencias	13 al 18	
Satisfacción del estudiante	Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. Zamorano, Rodríguez, Acosta, y Ávila 2013 (citan a Gento y Vivas 2003).	Se han cubierto las necesidades de la persona que recibe algún producto o servicio, sintiéndose satisfecho.	Enseñanza	- Metodología - Estilos de aprendizaje	19 al 24	Escala Likert
			Organización académica	- Normas - Trato en la I.E	25 al 30	
			Infraestructura y servicios	- Equipamiento servicio y mobiliario	31 al 36	

Anexo 03 Cuestionario



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, de la ciudad de Nuevo Chimbote, 2022. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino ()
2. Femenino ()

Edad:

1. 14 años ()
2. 15 años ()
3. 16 años ()
4. 17 años ()

Años de permanencia en la I.E.

1. De 1 a 2 años ()
2. De 2 a 3 años ()
3. De 3 a 4 años ()
4. De 4 a 5 años ()
5. De 5 años a más. ()

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la **Calidad del servicio educativo**; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

N°	EQUIDAD	1	2	3	4	5
1.	¿Obtengo la misma calidad de enseñanza que otros estudiantes?					
2.	¿Recibo la misma atención y respuesta a mis problemas que todos los demás?					
	RELEVANCIA					
3.	¿Me enseñan contenidos que me servirán en la vida?					
4.	¿Se desarrollan habilidades que me ayudarán a enfrentar los desafíos futuros?					
	PERTINENCIA					
5.	¿Los estudiantes con diferencias culturales son tomados en cuenta?					
6.	¿Se tiene en cuenta a los estudiantes con diferencias socioeconómicas?					
	EFICIENCIA					
7.	¿Las reuniones que se realizan con la comunidad educativa se hacen de manera pertinente y cordial?					
8.	¿Los padres de familia hacen sugerencias sobre los servicios que recibe usted como estudiante?					
9.	¿Dentro de mi círculo de amistad, opinan bien sobre la calidad del servicio educativo?					
10.	¿Las actividades curriculares que se desarrollan, tienen que ver con la visión, misión y valores del colegio?					
11.	¿Se informa a mis padres sobre el progreso de mis aprendizajes?					
12.	¿Las actividades académicas programadas se cumplen de manera oportuna?					
	EFICIENCIA					
13.	Se me entregan la programación de actividades educativas al iniciar las clases.					
14.	¿Se comunica los horarios desde el primer día de clases?					
15.	¿Tus padres reciben respuesta inmediata a los documentos que gestionan en la institución educativa?					
16.	¿Mis padres son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal.?					
17.	¿Los conflictos que me afectan en la institución son atendidos oportunamente?					
18.	¿Se me da la oportunidad de expresarme libremente ante la presencia de un mal trato en la institución educativa?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la **Satisfacción del estudiante**; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

N°	ENSEÑANZA	1	2	3	4	5
1.	¿Estas conforme con la metodología de enseñanza de tus profesores?					
2.	¿Estas conforme con el material educativo(textos, guías, fichas, etc.) que recibes en la escuela?					
3.	¿Las actividades que los profesores te indican desarrollar para casa, favorecen a tu formación.?					
4.	¿El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con las exigencias actuales?					
5.	¿Consideras oportuno el desarrollo de actividades fuera del horario de clases que se realiza en tu institución educativa?					
6.	¿Estás satisfecho con el servicio académico de enseñanza que recibes?					
	ORGANIZACIÓN					
7.	¿Los acuerdos de convivencia escolar están referidos a la disciplina, puntualidad y respeto mutuo entre todos?					
8.	¿Las llamadas de atención a los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son los adecuados?					
9.	¿La dirección da solución rápida ante algún inconveniente suscitado?					
10.	¿La comunicación que se desarrolla durante todas las clases es asertiva?					
11.	¿El trato que recibes de tus profesores contribuye en tu formación?					
12.	¿Estás de acuerdo como la dirección resuelve y trata los problemas de los estudiantes?					
	INFRAESTRUCTURA					
13.	¿La ubicación de tu institución educativa es de fácil acceso?					
14.	¿Estás satisfecho con la infraestructura de tu institución educativa?					
15.	¿Los ambientes son adecuadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje?					
16.	¿Las instalaciones de las aulas se encuentran fuera de los ruidos del exterior?					
17.	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado?					
18.	¿La sala de cómputo está equipado con programas actuales y con un buen servicio de internet?					

APÉNDICES

Apéndice 01 Alfa de Cronbach de la variable Calidad del servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.826	18

Apéndice 02 Elementos de la variable Calidad del servicio educativo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	68.7000	22.233	0.557	0.810
VAR00002	69.3000	21.122	0.635	0.804
VAR00003	69.1000	23.211	0.242	0.829
VAR00004	69.2000	21.956	0.551	0.810
VAR00005	68.7000	23.344	0.321	0.822
VAR00006	68.8000	21.511	0.774	0.800
VAR00007	68.7000	20.456	0.961	0.788
VAR00008	69.0000	21.556	0.632	0.805
VAR00009	69.3000	23.567	0.133	0.841
VAR00010	69.4000	24.489	0.102	0.832
VAR00011	68.2000	24.178	0.300	0.823
VAR00012	69.3000	20.456	0.579	0.807
VAR00013	69.5000	24.056	0.097	0.839
VAR00014	70.1000	25.211	0.000	0.829
VAR00015	69.1000	23.878	0.241	0.826
VAR00016	68.4000	22.933	0.442	0.816
VAR00017	69.0000	21.556	0.632	0.805
VAR00018	68.9000	23.211	0.449	0.817

Apéndice 03 Base de datos de la variable calidad del servicio educativo

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4
4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4

Apéndice 04 Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción del estudiante

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.803	18

Apéndice 05 Elementos de la variable Satisfacción del estudiante

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00019	69.8000	19.733	0.523	0.785
VAR00020	70.1000	20.989	0.452	0.793
VAR00021	70.2000	20.178	0.297	0.800
VAR00022	70.3000	19.122	0.595	0.779
VAR00023	69.8000	20.400	0.372	0.794
VAR00024	69.9000	18.989	0.755	0.772
VAR00025	69.8000	17.956	0.955	0.757
VAR00026	70.1000	19.211	0.576	0.780
VAR00027	70.4000	20.489	0.180	0.814
VAR00028	70.5000	22.056	0.024	0.813
VAR00029	69.3000	21.122	0.405	0.795
VAR00030	70.4000	18.267	0.521	0.783
VAR00031	70.6000	21.822	0.014	0.822
VAR00032	70.4000	22.711	-0.122	0.817
VAR00033	70.2000	21.067	0.257	0.800
VAR00034	69.5000	20.500	0.381	0.794
VAR00035	70.1000	18.767	0.673	0.774
VAR00036	70.0000	20.444	0.466	0.790

Apéndice 06 Base de datos de la variable Satisfacción del estudiante

P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante, que hace parte de la investigación titulada: “Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dra. Jenny Martha Quispe López

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Recursos Humanos, Gestión pública

TIEMPO: 12 años CARGO ACTUAL: Docente INSTITUCIÓN: Universidad Cesar Vallejo.

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022”

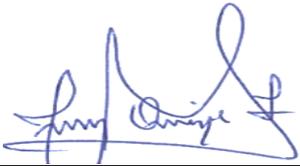
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	¿Obtengo la misma calidad de enseñanza que otros estudiantes?	4	4	4	4	
	¿Recibo la misma atención y respuesta a mis problemas que todos los demás?	4	4	4	4	
Relevancia	¿Me enseñan contenidos que me servirán en la vida?	4	4	4	4	
	¿Se desarrollan habilidades que me ayudarán a enfrentar los desafíos futuros?	4	4	4	4	
Pertinencia	¿Los estudiantes con diferencias culturales son tomados en cuenta?	4	4	4	4	
	¿Se tiene en cuenta a los estudiantes con diferencias socioeconómicas?	4	4	4	4	
Eficacia	¿Las reuniones que se realizan con la comunidad educativa se hacen de manera pertinente y cordial?	4	4	4	4	
	¿Los padres de familia hacen sugerencias sobre los servicios que recibe usted como estudiante?	4	4	4	4	
	¿Dentro de mi círculo de amistad, opinan bien sobre la calidad del servicio educativo?	4	4	4	4	
	¿Las actividades curriculares que se desarrollan, tienen que ver con la visión, misión y valores del colegio?	4	4	4	4	
	¿Se informa a mis padres sobre el progreso de mis aprendizajes?	4	4	4	4	
	¿Las actividades académicas programadas se cumplen de manera oportuna?	4	4	4	4	
	¿Se me entregan la programación de actividades educativas al iniciar las clases?	4	4	4	4	

Eficiencia	¿Se comunica los horarios desde el primer día de clases?	4	4	4	4	
	¿Tus padres reciben respuesta inmediata a los documentos que gestionan en la institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Mis padres son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal.?	4	4	4	4	
	¿Los conflictos que me afectan en la institución son atendidos oportunamente?	4	4	4	4	
	¿Se me da la oportunidad de expresarme libremente ante la presencia de un mal trato en la institución educativa?	4	4	4	4	
Enseñanza	¿Estas conforme con la metodología de enseñanza de tus profesores?	4	4	4	4	
	¿Estas conforme con el material educativo(textos, guías, fichas, etc.) que recibes en la escuela?	4	4	4	4	
	¿Las actividades que los profesores te indican desarrollar para casa, favorecen a tu formación.?	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con las exigencias actuales?	4	4	4	4	
	¿Consideras oportuno el desarrollo de actividades fuera del horario de clases que se realiza en tu institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Estás satisfecho con el servicio académico de enseñanza que recibes?	4	4	4	4	
	¿Los acuerdos de convivencia escolar están referidos a la disciplina, puntualidad y respeto mutuo entre todos?	4	4	4	4	
	¿Las llamadas de atención a los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son los adecuados?	4	4	4	4	
	¿La dirección da solución rápida ante algún inconveniente suscitado?	4	4	4	4	
	¿La comunicación que se desarrolla durante todas las clases es asertiva?	4	4	4	4	

Organización	¿El trato que recibes de tus profesores contribuye en tu formación?	4	4	4	4	
	¿Estás de acuerdo como la dirección resuelve y trata los problemas de los estudiantes?	4	4	4	4	
Infraestructura	¿La ubicación de tu institución educativa es de fácil acceso?	4	4	4	4	
	¿Estás satisfecho con la infraestructura de tu institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Los ambientes son adecuadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿Las instalaciones de las aulas se encuentran fuera de los ruidos del exterior?	4	4	4	4	
	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado?	4	4	4	4	
	¿La sala de cómputo está equipado con programas actuales y con un buen servicio de internet?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Jenny Martha Quispe López			Fecha: Martes, 06 de setiembre de 2022.
Firma: 	Teléfono: 937 519 216		Email: jennyquispe2000@gmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante, que hace parte de la investigación titulada: “**Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.**” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Jorge Daniel Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Comportamiento Organizacional

TIEMPO: 25 años CARGO ACTUAL Docente INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	¿Obtengo la misma calidad de enseñanza que otros estudiantes?	4	4	4	4	
	¿Recibo la misma atención y respuesta a mis problemas que todos los demás?	4	4	4	4	
Relevancia	¿Me enseñan contenidos que me servirán en la vida?	4	4	4	4	
	¿Se desarrollan habilidades que me ayudarán a enfrentar los desafíos futuros?	4	4	4	4	
Pertinencia	¿Los estudiantes con diferencias culturales son tomados en cuenta?	4	4	4	4	
	¿Se tiene en cuenta a los estudiantes con diferencias socioeconómicas?	4	4	4	4	
Eficacia	¿Las reuniones que se realizan con la comunidad educativa se hacen de manera pertinente y cordial?	4	4	4	4	
	¿Los padres de familia hacen sugerencias sobre los servicios que recibe usted como estudiante?	4	4	4	4	
	¿Dentro de mi círculo de amistad, opinan bien sobre la calidad del servicio educativo?	4	4	4	4	
	¿Las actividades curriculares que se desarrollan, tienen que ver con la visión, misión y valores del colegio?	4	4	4	4	
	¿Se informa a mis padres sobre el progreso de mis aprendizajes?	4	4	4	4	
	¿Las actividades académicas programadas se cumplen de manera oportuna?	4	4	4	4	
	¿Se me entregan la programación de actividades educativas al iniciar las clases?	4	4	4	4	

Eficiencia	¿Se comunica los horarios desde el primer día de clases?	4	4	4	4	
	¿Tus padres reciben respuesta inmediata a los documentos que gestionan en la institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Mis padres son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal.?	4	4	4	4	
	¿Los conflictos que me afectan en la institución son atendidos oportunamente?	4	4	4	4	
	¿Se me da la oportunidad de expresarme libremente ante la presencia de un mal trato en la institución educativa?	4	4	4	4	
Enseñanza	¿Estas conforme con la metodología de enseñanza de tus profesores?	4	4	4	4	
	¿Estas conforme con el material educativo(textos, guías, fichas, etc.) que recibes en la escuela?	4	4	4	4	
	¿Las actividades que los profesores te indican desarrollar para casa, favorecen a tu formación.?	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con las exigencias actuales?	4	4	4	4	
	¿Consideras oportuno el desarrollo de actividades fuera del horario de clases que se realiza en tu institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Estás satisfecho con el servicio académico de enseñanza que recibes?	4	4	4	4	
	¿Los acuerdos de convivencia escolar están referidos a la disciplina, puntualidad y respeto mutuo entre todos?	4	4	4	4	
	¿Las llamadas de atención a los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son los adecuados?	4	4	4	4	
	¿La dirección da solución rápida ante algún inconveniente suscitado?	4	4	4	4	
	¿La comunicación que se desarrolla durante todas las clases es asertiva?	4	4	4	4	

Organización	¿El trato que recibes de tus profesores contribuye en tu formación?	4	4	4	4	
	¿Estás de acuerdo como la dirección resuelve y trata los problemas de los estudiantes?	4	4	4	4	
Infraestructura	¿La ubicación de tu institución educativa es de fácil acceso?	4	4	4	4	
	¿Estás satisfecho con la infraestructura de tu institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Los ambientes son adecuadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿Las instalaciones de las aulas se encuentran fuera de los ruidos del exterior?	4	4	4	4	
	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado?	4	4	4	4	
	¿La sala de cómputo está equipado con programas actuales y con un buen servicio de internet?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI x NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Jorge Daniel Pérez			Fecha: Jueves, 01 de setiembre de 2022.
Firma: 	Teléfono: 043-323505	Email: jorge.daniel@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante, que hace parte de la investigación titulada: **“Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022.”** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica.

TIEMPO: 15 años CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro. INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro – Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influye la calidad del servicio educativo, en la satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, en la I.E.P.C. Jesús Maestro, Nuevo Chimbote – 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante del 5to. de secundaria, Institución Educativa Particular Jesús Maestro, Nuevo Chimbote, 2022”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	¿Obtengo la misma calidad de enseñanza que otros estudiantes?	4	4	4	4	
	¿Recibo la misma atención y respuesta a mis problemas que todos los demás?	4	4	4	4	
Relevancia	¿Me enseñan contenidos que me servirán en la vida?	4	4	4	4	
	¿Se desarrollan habilidades que me ayudarán a enfrentar los desafíos futuros?	4	4	4	4	
Pertinencia	¿Los estudiantes con diferencias culturales son tomados en cuenta?	4	4	4	4	
	¿Se tiene en cuenta a los estudiantes con diferencias socioeconómicas?	4	4	4	4	
Eficacia	¿Las reuniones que se realizan con la comunidad educativa se hacen de manera pertinente y cordial?	4	4	4	4	
	¿Los padres de familia hacen sugerencias sobre los servicios que recibe usted como estudiante?	4	4	4	4	
	¿Dentro de mi círculo de amistad, opinan bien sobre la calidad del servicio educativo?	4	4	4	4	
	¿Las actividades curriculares que se desarrollan, tienen que ver con la visión, misión y valores del colegio?	4	4	4	4	

	¿Se informa a mis padres sobre el progreso de mis aprendizajes?	4	4	4	4	
	¿Las actividades académicas programadas se cumplen de manera oportuna?	4	4	4	4	
Eficiencia	¿Se me entregan la programación de actividades educativas al iniciar las clases?	4	4	4	4	
	¿Se comunica los horarios desde el primer día de clases?	4	4	4	4	
	¿Tus padres reciben respuesta inmediata a los documentos que gestionan en la institución educativa?	4	4	4	4	
Enseñanz	¿Mis padres son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal.?	4	4	4	4	
Organización	¿Los conflictos que me afectan en la institución son atendidos oportunamente?	4	4	4	4	
Infraestructura	¿Se me da la oportunidad de expresarme libremente ante la presencia de un mal trato en la institución educativa?	4	4	4	4	
Enseñanza	¿Estas conforme con la metodología de enseñanza de tus profesores?	4	4	4	4	
	¿Estas conforme con el material educativo(textos, guías, fichas, etc.) que recibes en la escuela?	4	4	4	4	
	¿Las actividades que los profesores te indican desarrollar para casa, favorecen a tu formación.?	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con las exigencias actuales?	4	4	4	4	
	¿Consideras oportuno el desarrollo de actividades fuera del horario de clases que se realiza en tu institución educativa?	4	4	4	4	

	¿Estás satisfecho con el servicio académico de enseñanza que recibes?	4	4	4	4	
Organización	¿Los acuerdos de convivencia escolar están referidos a la disciplina, puntualidad y respeto mutuo entre todos?	4	4	4	4	
	¿Las llamadas de atención a los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son los adecuados?	4	4	4	4	
	¿La dirección da solución rápida ante algún inconveniente suscitado?	4	4	4	4	
Infraestructura	¿La comunicación que se desarrolla durante todas las clases es asertiva?	4	4	4	4	
	¿El trato que recibes de tus profesores contribuye en tu formación?	4	4	4	4	
	¿Estás de acuerdo como la dirección resuelve y trata los problemas de los estudiantes?	4	4	4	4	
Organización	¿La ubicación de tu institución educativa es de fácil acceso?	4	4	4	4	
	¿Estás satisfecho con la infraestructura de tu institución educativa?	4	4	4	4	
	¿Los ambientes son adecuadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿Las instalaciones de las aulas se encuentran fuera de los ruidos del exterior?	4	4	4	4	
	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado?	4	4	4	4	
	¿La sala de cómputo está equipado con programas actuales y con un buen servicio de internet?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI x	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI x	NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 29-08-2022	
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com	