



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
PERCIBIDA POR LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO SUPERIOR
DE EDUCACIÓN HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA –
2023**

PRESENTADO POR:

**BACH. DE LA CRUZ QUISPE, CELINA JUANA
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0627-9041**

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Y GESTIÓN EDUCATIVA

**ASESOR: CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7924-3157**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA
FORMACIÓN PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y CRECIMIENTO
SOCIOECONÓMICO**

Lima-Perú

2023

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDA POR LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.uv.mx Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.ctes.org.mx Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ulcb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
17	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	<1 %
25	ctes.org.mx Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
29	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

33

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, superando todo obstáculo por la pandemia por la que estamos pasando.

A mi familia, mi madre Amelia, mi esposo Mariano, hijos Eberth y Elio por estar presentes siempre, dándome ese empuje necesario a lo largo de esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Carmen Rosas, asesor de la presente tesis, por sus valiosas sugerencias que han permitido la culminación satisfactoria del estudio.

A los miembros del jurado dictaminador por sus acertadas sugerencias para la mejora de la Tesis.

A los estudiantes del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinosa, por su colaboración y participación en la investigación.

RECONOCIMIENTO

*A los docentes de la Universidad Alas Peruanas,
por las enseñanzas y competencias que pude
adquirir durante el desarrollo de la Maestría.*

*Al personal administrativo por su apoyo en la
gestión de los trámites para la obtención de mi
trabajo de investigación.*

ÍNDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.	15
1.2 Delimitación de la investigación.	16
1.2.1 Delimitación Espacial.	16
1.2.2 Delimitación Social.	16
1.2.3 Delimitación Temporal.	16
1.2.4 Delimitación Conceptual.	17
1.3 Problemas de investigación.	17
1.3.1 Problema general.	17
1.3.2 Problemas específicos.	17
1.4 Objetivos de la investigación.	18
1.4.1 Objetivo general.	18
1.4.2 Objetivos específicos.	18
1.5 Justificación e Importancia de la investigación.	19
1.5.1 Justificación Teórica.	19

1.5.2 Justificación práctica.	19
1.5.3 Justificación metodológica.	19
1.5.4 Importancia de la Investigación.	20
1.6 Factibilidad de la Investigación.	20
1.7 Limitaciones del Estudio.	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes del problema.	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales	23
2.2 Bases teóricas.	26
2.3 Definición de términos	29
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis Generales.	36
3.2 Hipótesis Específicas.	36
3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.	37
3.3 Cuadro de operacionalización de variables	38
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
4.1 Tipo y Nivel de investigación.	39
4.2 Métodos y Diseño de investigación.	40
4.3 Población y Muestra de la Investigación.	41
4.3.1 Población.	41
4.3.2 Muestra.	42
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.	42
4.4.1 Técnicas.	42
4.4.2 Instrumentos.	42

4.4.3 Validez y confiabilidad.	43
4.4.4 Procesamiento y análisis de datos.	44
4.4.5 Ética en la investigación	45
CAPITULO V: RESULTADOS	46
5.1. Análisis descriptivo	46
5.2. Análisis inferencial	71
CAPITULO VI: DISCUSION DE RESULTADOS	79
DISCUSION DE RESULTADOS	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
ANEXOS:	89
1. Matriz de consistencia	90
2. Instrumentos de recolección de datos.	91
3. Formato de validación del instrumento	93
4. Data procesada	99
5. Consentimiento informado	101
6. autorización de la entidad	102
7. Declaración de autenticidad de plan de tesis.	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables	38
Tabla 2: Valoración de la fiabilidad de los Items analizados	43
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable: Satisfacción	44
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable: Calidad	44
Tabla 5: Siente interés por continuar sus estudios	47
Tabla 6: Se siente con mayor energía luego de las clases recibidas	48
Tabla 7 : Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios	49
Tabla 8 : Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas	50
Tabla 9: Permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente	51
Tabla 10: Siente libertad para dar una opinión en clase	52
Tabla 11: En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la Institución	53
Tabla 12: Siente temor al relacionarse con el personal	54
Tabla 13: Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución.	55
Tabla 14: Siente nerviosismo en las clases	56
Tabla 15: El personal lo hizo sentir culpable por alguna situación	57
Tabla 16: El personal le mostró hostilidad en su trato	58
Tabla 17: La institución (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple	59
Tabla 18: Cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento	60
Tabla 19: La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente	61
Tabla 20: En la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta	62
Tabla 21 : El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre	63

Tabla 22: Los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución	64
Tabla 23: Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases	65
Tabla 24: La institución, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada	66
Tabla 25: La institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes	67
Tabla 26: La institución muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso)	68
Tabla 27: Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado	69
Tabla 28: La institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas bibliotecas, etc.)	70
Tabla 29: Prueba de normalidad	71
Tabla 30: Escala de valores del coeficiente de correlación	72
Tabla 31: Contrastación de la Hipótesis General	73
Tabla 32: Contrastación de la primera hipótesis específica	74
Tabla 33: Contrastación de la segunda hipótesis específica	75
Tabla 34: Contrastación de la tercera hipótesis específica	76
Tabla 35: Contrastación de la cuarta hipótesis específica	77
Tabla 36: Contrastación de la quinta hipótesis específica	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Siente interés por continuar sus estudios	47
Figura 02: Se siente con mayor energía luego de las clases recibidas	48
Figura 03: Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios	49
Figura 04: Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas	50
Figura 05: Permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente	51
Figura 06: Siente libertad para dar una opinión en clase	52
Figura 07: En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la Institución	53
Figura 08: Siente temor al relacionarse con el personal	54
Figura 09: Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución	55
Figura 10: Siente nerviosismo en las clases	56
Figura 11: El personal lo hizo sentir culpable por alguna situación	57
Figura 12: El personal le mostró hostilidad en su trato	58
Figura 13: La institución (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple	59
Figura 14: Cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento	60
Figura 15: La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente.	61
Figura 16: En la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta	62
Figura 17: El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole	63
Figura 18: Los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución	64
Figura 19: Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la Metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases	65
Figura 20: La institución, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada	66
Figura 21: La institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes	67
Figura 22: La institución muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista	68
Figura 23: Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario (mesas sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado	69
Figura 24: La institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, Biblioteca, etc.)	70

RESUMEN

El propósito de la investigación fue: establecer el grado de relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Población y muestra: 99 alumnos La técnica: Encuesta. El instrumento: Cuestionario. El enfoque: Cuantitativo, Tipo: Sustantivo-básico. Nivel: Descriptivo-correlacional. Método: Hipotético – deductivo. Diseño: No experimenta, de corte transversal.

Resultados: El 56.60% no siente interés por continuar con sus estudios y el 21.20% siente bastante interés. El 56.60% no siente orgullo con la institución y 35.40% sí. El 56.60% no permanece atento a las indicaciones del docente. El 56.60% no siente libertad para opinar. El 93.90% de alumnos no se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución. El 56.60% señala que la institución cuando promete lo cumple. El 61.60% cuando los estudiantes tienen problemas la institución hace seguimiento. El 60.60% está en desacuerdo que el personal de la institución no siempre está dispuesto a ayudar. El 56.60% no se sienten seguros de cualquier peligro dentro de la institución. El 56.60% señalan que los profesores no brindan confianza y garantía. Finalmente, el 59.60% señala que los ambientes no se muestran limpios y sin mantenimiento adecuado. Conclusiones: Según la prueba de Rho de Spearman, 0.911 indica una correlación positiva muy alta y la significancia bilateral de 0,001 menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa. Asimismo, la fiabilidad percibida, la capacidad de respuesta percibida, la seguridad percibida, la empatía percibida y los elementos tangibles presenta un significativo nivel de relación en los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de servicio, libertad, vergüenza peligro.

ABSTRACT

The objective of the research was: to determine the level of relationship between satisfaction and the quality of the educational service perceived by the students of the Honorio Delgado Espinoza Higher Institute of Education, Arequipa - 2023. Population and sample: 99 students the technique: Survey. The instrument: Questionnaire. The approach: Quantitative Type: Substantive-basic. Level: Descriptive-correlational. Method: Hypothetical-deductive. Design: No experiment, cross-sectional.

Results: 56.60% do not feel interest in continuing their studies and 21.20% feel quite interested. 56.60 % are not proud of the institution and 35.40% are. 56.60 % do not remain attentive to the teacher's instructions. 56.60 % do not feel free to give their opinion. 93.90 % of students did not feel ashamed during their stay at the institution. 56.60 % indicate that the institution when it promises it fulfills it. 61.60 % when students have problems, the institution follows up. 60.60 % disagree that the institution's staff is not always willing to help. 56.60 % do not feel safe from any danger within the institution. 56.60 % indicate that teachers do not provide confidence and guarantee. Finally, 59.60% indicate that the environments are not clean and without proper maintenance. Conclusions: According to Spearman's Rho test, 0.911 indicates a very high positive correlation and the bilateral significance of 0.001 less than $P = 0.05$ allows us to reject H_0 and accept that there is a significant relationship between satisfaction and the quality of the educational service perceived by the students of the Higher Institute of Education Honorio Delgado Espinoza, Arequipa. Likewise, perceived reliability, perceived responsiveness, perceived security, perceived empathy and tangible elements present a significant level of relationship in the students of the Honorio Delgado Espinoza Higher Education Institute, Arequipa - 2023.

Keywords: Satisfaction, quality of service, freedom, shame, danger.

INTRODUCCIÓN

Hablar de la calidad del servicio educativo es relacionar a las organizaciones que demandan capital humano proactivo, con capacidad de analizar, crear y emprender actividades que ayuden al desarrollo de sus capacidades dentro de una organización educativa.

Considero que no hay universidad mala ni buena, solo que mucho depende de que el alumno se sienta satisfecho con el desarrollo de su currícula durante los semestres programados para el logro del grado, puesto que toda universidad colabora en la formación del alumno en un 50 % y el otro 50 % es potestad de la dedicación y capacitación continua del propio estudiante.

Se debe tener en cuenta la satisfacción del usuario o de la sociedad sobre “los perfiles profesionales de egreso con los que se tengan que desenvolver en las actividades de su especialidad para beneficio de la sociedad”.

Un alumno moralmente satisfecho con su profesión o especialidad, significa contar con una base técnica y científica para con la sociedad, es más si en ella se desarrolla actividades de ética y moral el fruto de nuestra apagada moral cambiaría porque se estaría evitando los diezmos que aún siguen vigente como causa de la corrupción.

Cabe resaltar que para el logro fructífero de la investigación se tomara en cuenta determinar el nivel de correlación entre las variables: satisfacción y calidad del servicio educativo, por lo que en la presente investigación, se ha tomado en consideración el avance de la estructura por capítulos como se describe a continuación:

En el cap. I, se elaboró la descripción de la realidad problemática, enfatizando esencialmente la local, delimitaciones, planteamiento de los problemas, formulación de los objetivos, la justificación e importancia, así como la factibilidad y las limitaciones. En el cap. II, relacionado al marco teórico conceptual, se

elaboraron los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas y la definición de términos básicos. En el cap. III, se formularon las hipótesis, la definición conceptual y operacional de las variables, el desarrollo mediante un cuadro de la operacionalización de variables. Para el cap. IV. Se ha considerado en la metodología de la investigación, el enfoque, tipo, nivel, método y diseño. Población y muestra, así como técnica e instrumento, validez, confiabilidad, procesamiento de datos y ética de la investigación. En el cap. V se obtuvieron los resultados con el análisis descriptivo e inferencial, se discutieron los resultados de las contrastaciones con los autores de los antecedentes y se llegó a las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En Perú, una investigación mostró que el aumento no solo es dado por un factor, sino que corresponde a una combinación de varias variables, que pueden presentarse más o menos en diferentes contextos en un dispositivo universitario, lo que afecta sus índices y retención de abandono. Por lo tanto, es crucial el trabajo que la universidad desarrolle como una propuesta para el servicio educativo en las variables que son controlables y posibles para beneficiarse de la percepción que el estudiante puede generar a través de la institución. (Viera et al., 2020)

En el 2019, se realizó la Encuesta Nacional de Estudiantes de la Educación Superior Universitaria, donde participaron más de 60 mil estudiantes de 18 universidades, n cuanto al servicio educativo recibido, la mayoría de los estudiantes tienen una evaluación positiva del trabajo educativo, el plan de estudios, las carreras e infraestructura, que es un problema desde el punto de vista del apoyo universitario y la relevancia académica para garantizar un trabajo óptimo y el entorno libre de violencia. (MINEDU, 20212)

En Piura un estudio realizado en estudiantes universitarios concluyó con la existencia de relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil, por lo que, al elevar la calidad de la educación, se incrementa la satisfacción de los estudiantes, del mismo modo, al buscar la mayor satisfacción de los estudiantes mejorará la calidad del servicio educativo (Carrasco Cueva, 2021).

En Arequipa, un estudio determinó que el 26.7% de los encuestados considera que la calidad del servicio educativo y la satisfacción educativa es mala y el 25% la define como regular (Suarez, 2022).

Debido al alto porcentaje de insatisfacción educativa y la deficiencia en la calidad del servicio educativo, se considera que no se tiene en consideración la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa. Asimismo, la fiabilidad percibida, la capacidad de respuesta, la falta de seguridad la escasa empatía y los elementos tangibles son aspectos percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Esto motivo la creación del SINEACE y SUNEDU, instituciones que se encargan de que las organizaciones educativas brinden un servicio de calidad que logre cumplir las expectativas de los estudiantes. Por ello, se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

El estudio se llevó a cabo en el Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.2.2 Delimitación Social

Se tuvo como unidad de investigación a los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.2.3 Delimitación Temporal

El estudio se realizó en el año 2023.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La satisfacción estudiantil se considera como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Además, de considerarse un aspecto importante para determinar la calidad educativa (Surdez-Pérez et al., 2013).

La calidad de educación es un conjunto de procesos orientados a posibilitar la consecución de objetivos, atendiendo a criterios que generan satisfacción a los sujetos destinatarios de un producto o servicio. Asimismo, se reconoce como el medio para promover la creación de valores agregados tanto a sus grupos objetivos como al sector donde se adscribe un producto o servicio determinado (Mejía-Rodríguez & Mejía-Leguía, 2021).

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACION

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza,

Arequipa – 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de relación entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Encontrar el nivel de relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Especificar el nivel de relación entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Establecer el nivel de relación entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Conocer el nivel de relación entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.5 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.

1.5.1 Justificación

Teórica:

La justificación teórica de la investigación nos permite reflexionar, así como debatir un proceso académico sobre el conocimiento existente para confrontar la satisfacción calidad del servicio educativo percibida por los alumnos logrando contrastar resultados que en base a la epistemología del conocimiento existente se buscara mostrar las soluciones de según el nivel de relación entre estas variables.

Practica:

Esta justificación se debe desarrollar como ayuda en la investigación para resolver el o los problemas planteados proponiendo una estrategia que contribuye a resolverlo cuando se aplica. La investigación de posgrado en el campo de la educación explica y analiza problemas o plantea estrategias que pueden resolver problemas reales cuando se realizan. Cuando se obtuvo el título, el análisis propuso un análisis que sugirió si los estudiantes estaban satisfechos o no con la calidad de los servicios educativos reconocidos por los estudiantes.

Metodológica:

En esta investigación se justica metodológicamente ya que el estudio se dará cuando en el plan de tesis se proponga un nuevo método o una nueva estrategia para encontrar la validez y la confiabilidad en el conocimiento de la satisfacción se relaciona con la calidad del servicio educativo de los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Social:

Los aportes del trabajo de investigación (tesis), ofrecerá frente a los problemas y objetivos planteados mediante los resultados solucionar las demandas de la enseñanza para el logro de la satisfacción del alumnado con la calidad del servicio educativo en el IES. Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

1.5.2 Importancia.

Las variables han sido poco analizadas en este tipo de población, la presente investigación identificará mediante la recolección de datos la relación que existe entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo con la finalidad, de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje.

1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio en desarrollo cuenta con todos los elementos requeridos para llevarse a cabo tanto en el aspecto logístico, económico; así como la oportunidad y autorización para realizarse en el lugar propuesto.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente trabajo cuenta con los requerimientos metodológicos exigidos.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Herman (2022) un estudio titulado *Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente; un estudio de caso en instituciones educativas*. La muestra en este estudio fue de 81 personas. Para analizar los datos obtenidos de este estudio, los autores utilizaron métodos de análisis descriptivo y análisis cuantitativo. A partir de los resultados de la investigación con análisis descriptivo, se afirma que las respuestas de los encuestados a la variable calidad del servicio son concordancias y la variable satisfacción del estudiante está de acuerdo. Con base en los resultados de la investigación con análisis cuantitativo, se sabe que la característica del servicio tiene un efecto positivo y significativo en la complacencia de los estudiantes. Lo que significa que la variable calidad del servicio tiene un predominio del 84,9% en la satisfacción de los estudiantes. El estudio fue realizado en instituciones educativas demuestra que a mayor calidad de servicio la satisfacción de los estudiantes podría aumentar.

Choque, (2021) tuvo como objetivo “*Determinar el nivel alcanzado en los factores y características que contribuyen con la calidad académica, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia, desde la satisfacción de los estudiantes del plan de estudios 2016-2020*”. Una investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental explicativo. Se seleccionó una muestra aleatoria de 255 estudiantes. La técnica para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento que se construyó para este estudio fue un cuestionario estructurado de respuesta tipo escala de Likert, con cinco posibles respuestas. El hallazgo más relevante es que los factores y características que contribuyen con la calidad educativa se cumplen aceptablemente, la calidad educativa es razonable con respecto al modelo considerado como deseable.

González-Contreras et al., (2019), tuvieron como propósito *analizar la relación entre las prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de programas de grado en salud de una universidad de Chile y su satisfacción académica*. Se encuestó a 649 estudiantes de la salud de una universidad chilena, quienes respondieron el cuestionario de satisfacción académica y el cuestionario de prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes, previo consentimiento informado. Los alumnos percibieron prácticas pedagógicas más tradicionales, planificadas y menos centradas en el estudiante. Además, las prácticas pedagógicas percibidas, junto con el nivel cursado, la titulación, el sexo y la edad del alumno, predicen un 37,19% de la satisfacción académica. El estudio demuestra que la satisfacción académica varía según la titulación y los niveles formativos cursados por el alumno, se asocia a su sexo y es favorecido por prácticas pedagógicas constructivistas .

Ghaffar y Xin (2019) en su investigación *Calidad del servicio de educación superior basada en la satisfacción de los estudiantes en Pakistán*. Un estudio transversal, se llevó a cabo en estudiantes de la universidad seleccionados utilizando una técnica de muestreo aleatorio. Se recopilaron datos de 500 cuestionarios. Se encontró que el 41.2% de los estudiantes se encontró entre el rango de edad de 18 a 21 años, el 51.6% es del género masculino. Las variables de estudio muestran que existe una fuerte y significativa relación entre estos determinantes y satisfacción general de los estudiantes en las instituciones de educación superior en Pakistán. El estudio evalúa la actitud y comportamiento del

personal, los procesos administrativos, la calidad del ambiente, infraestructura y el aprendizaje como determinante para elegir la universidad.

Pecina (2019) tuvo el objetivo de Determinar la calidad de la educación y su impacto en la satisfacción de los estudiantes del V ciclo de licenciatura en enfermería de una universidad pública. Se realizó una investigación descriptiva en una muestra práctica de 74 estudiantes de quinto semestre de enfermería utilizando un instrumento con alfa de Cronbach de 0,96 compuesto por dos instrumentos Tumino MC. et al. (2013) Jiménez A et al. (2011). Los datos se analizaron con SPSS versión 20 utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos mostraron que el 41,5% de los informantes se encuentran académicamente satisfechos y completamente satisfechos. (15,8%). En cuanto a la calidad de la educación, los estudiantes estuvieron de acuerdo (37,9 %) o totalmente (10,5 %) con el nivel de calidad académica de la universidad, mientras que el 35,3 % expresó una opinión neutral y solo el 12,3 % no estuvo de acuerdo con la calidad de la formación. programas ofrecidos. Servicios. En conclusión, se halló una correlación positiva (Pearson 0.432) entre las variables de satisfacción académica y calidad de la educación. El estudio encontró que menos del 50% estaban completamente satisfechos, indicando un alto porcentaje con algún nivel de insatisfacción con la calidad de los servicios.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Asencios, (2022) tuvo como objetivo Establecer la asociación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una I.E del distrito de los Olivos, 2022. La estudio es de encuadre cuantitativo, tío básica, de nivel correlacional, lógica hipotético racional y borrador jamás experimental. La población estuvo conformada por 175 estudiantes de recluta escala de entrenamiento secundaria con un bombo de notificación n=120; se empleó la técnica de la indagación y el útil fue un prueba conformado por 22 ítems para C.S.E y 23 ítems para SE. Las deducciones obtenidas del análisis, la precio examinada por Rho de Spearman que se obtuvo 0,584 y el arrojo de la significancia fue último con respecto al p valor teórico, lo cual indica una proximidad directa y significativa, llegando a una parecer que, al mejorar la calidad de servicio educativo, a su vez mejorará la satisfacción

estudiantil. La prospección demostró una proximidad directa y significativa entre la C.S.E y la S., los estudiantes encuestados calificaron C.S. educativo como medir por lo que la prospección permite conservar en perla las debilidades de la entidad y libar decisiones a agonía de completar la meditación de estudiantes.

Morales (2022) planteó como objetivo *determinar La calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una IE en San Benito, 2022*. El diseño del estudio fue un tipo de correlación sin diseño. La muestra consistió en 16 estudiantes del cuarto grado de educación secundaria. El método utilizado fue una encuesta, y se usó un cuestionario para recopilar datos, recibiendo confiabilidad 0.915. La correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes se descubrió en la institución educativa en San Benito, 2022, $r = 0.386$ de acuerdo con la correlación de Pearson, siendo el mismo bajo positivo, la hipótesis cero se rechaza. En el primer propósito, hay una correlación de $r = 0.386$, para el segundo propósito específico, $r = 0.377$, una correlación moderada baja para el tercer propósito específico, $r = 0.605$, que, de acuerdo con la escala de Pearson, es una positiva moderado. Del mismo modo, las mediciones con una mayor correlación son la reputación del instituto y la calidad de la infraestructura, donde los encuestados tienen percepción casi siempre, en 81.25%. Este estudio pretendía determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes., los resultados sirven para plantear estrategias innovadoras y relevantes como mejorar la satisfacción del estudiante y por ende la calidad del servicio educativo.

Vera (2020) un estudio titulado *“Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador Guayaquil, 2020”*. Un estudio con diseño no experimental, cuantitativo y correlacional, se realizó un muestreo probabilístico conformado por 36 padres y representantes de los estudiantes. Se utilizaron dos herramientas de contenido de 20 y 21 puntos, respectivamente. Se descubrió que existe una relación significativa entre la calidad variable de los servicios educativos y la satisfacción de los usuarios, en el departamento de educación privada de Ecuador-Guayaquil en 2020. El estudio mostró que había más satisfacción con respecto al profesionalismo, los indicadores de identificación y

confianza.; siendo los factores determinantes para que los padres y representantes contraten una organización educativa .

Cueto, et al. (2020) un estudio titulado *Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas*. Investigación cuantitativa Describe. Evaluó la calidad de los servicios educativos con muestras de 209 estudiantes, maestros y padres. Se han aplicado tres cuestionarios. Primero, se hacen 108 preguntas. La segunda es 121 preguntas para los maestros, el tercero es 83 preguntas a los padres. Los resultados de la encuesta están de acuerdo con la calidad de los servicios educativos de acuerdo con los siguientes criterios. Está en el nivel promedio: satisfacción del cliente (50.23 %). Además del reconocimiento promedio de clientes externos. Además, la calidad de los servicios de educación secundaria es del 50,93 % a un nivel promedio según percepciones del cliente externo, como de los clientes internos.-

Jiménez R. (2019). En su investigación: *La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad a través de la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, 2017*, dice que el trabajo presente sugiere un modelo de variables de relación donde la satisfacción El estudiante es la consecuencia de la calidad percibida y el valor percibido. También identifica las dimensiones de la calidad y sugiere que el valor percibido es el resultado de la calidad percibida. Por otro lado, esto indica que la lealtad es un resultado de la satisfacción. Se establece la conclusión de que se ha confirmado el modelo propuesto, lo que indica que la dimensión más importante que expone la calidad del servicio es la competencia y la actitud de los maestros, seguida de la eficiencia del servicio. Los otros dos factores, el servicio y la capacidad de infraestructura también han influido significativamente, pero son menos significativos. Se muestra que existe una alta conexión entre la calidad del servicio y el valor de satisfacción, que no ocurre con el valor observado. La conclusión también se establece que la honestidad es el resultado de la satisfacción de los estudiantes y que el valor percibido está significativamente relacionado con la calidad observada.

Nobario (2018) *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Una investigación enfoque cuantitativo, de tipo básico, de corte transversal y no experimental. Tuvo como población de estudio a 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. Se estructuró un cuestionario sobre la base de la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativos. Para determinar el nivel de satisfacción se utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Se encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, caracterizado por satisfecho. Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos. El estudio demuestra que los estudiantes están siendo bien atendidos educativamente, la menor población de estudiantes no afecta la buena calidad de los servicios educativos; además, en un menor nivel de satisfacción considerado satisfecho es la calidad del servicio educativo administrativo, calidad educativa de la infraestructura y equipamiento de la escuela y de la infraestructura institucional, lo cual pone de manifiesto que son servicios educativos a mejorar y son oportunidades para elevar el nivel de satisfacción estudiantil.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1. Satisfacción del cliente: Aspectos positivos:

Las necesidades y demandas del cliente se determinan a través de varias dimensiones o características, especialmente en tres aspectos de servicio diferentes: cómo reaccionar, disponibilidad y profesionalismo de cada uno, una mezcla de todas las dimensiones que podrían describir el producto o servicio en su conjunto. Además, se puede considerar que las necesidades y demandas del cliente son las características de los productos o servicios que representan dimensiones importantes, sobre cómo los clientes basan sus opiniones sobre productos o servicios.” (Hayes B., 2000, p. 20).

“La finalidad es identificar los requerimientos de los consumidores o las dimensiones de la calidad, que son especialidades significativas de un interés o servicio. Las exigencias de los clientes precisan la calidad de los bienes o servicios” (Hayes B., 2000, p20).

“Es esencial conocer las exigencias del cliente, para proporcionar una mejor comprensión del modo en que los clientes definen la calidad de los servicios y productos, ya que comprende las exigencias y necesidades del cliente y estará en una posición mejor para saber el modo de satisfacerle. El conocimiento de sus necesidades y exigencias le facilitará el desarrollo del cuestionario de satisfacción del cliente que permita la valoración de una información concreta, sobre las percepciones de sus clientes, la información específica debería corresponder con las exigencias subyacentes del cliente” (Hayes B., 2000, p21).

“La finalidad es utilizar los resultados de los cuestionarios respecto a la percepción de los clientes, identificando el estado actual del bienestar del cliente, hasta la valoración de la satisfacción del consumidor a lo largo del tiempo” (Hayes B., 2000, p. 21).

Por otro lado, la (Asociación española para la calidad, 2003, p.17), refiere:

Para todo tipo de empresa, tanto industriales como las que brindan servicios, es fundamental conocer el nivel de satisfacción que obtienen los clientes de nuestros productos o servicios. Existen diferentes métodos de prospección del nivel de satisfacción de los clientes, diferenciando entre los métodos indirectos de prospección, cuando son por iniciativa del cliente, y los de carácter directo, cuando son liderados por iniciativa de la propia empresa, además de otros métodos.

2.2.2. Satisfacción del cliente: Aspectos negativos

“Un inconveniente académico, ocasionado por diversas causas, obstaculiza el desarrollo de los educandos obstruyendo que obtengan el ponderado solicitado y proseguir en el avance estudiantil adecuado. El Inconveniente se hace más cierto cuando el educando ha reiterado más de una vez una materia o si lleva estudios atrasadas” (Moreno, 2004).

Hernandez, & Pozo. (1999) “Lo preliminar acarrea en la insatisfacción personal, desmotivación e incluido baja autoestima ante el obstáculo de consumir con éxito sus saberes”

Abarca y Sánchez (2005), señalan que,

en ocasiones, estas deficiencias son tal que el estudiante se ve obligado a desertar del sistema educativo o, en el mejor caso, no deserta, pero sí cambia de institución universitaria a una en que según su criterio la carga académica o las exigencias académicas sean menores. Sin embargo, la mayoría de los estudiantes que desertan del sistema educativo o de la institución universitaria manifiestan que las causas son externas y no se hacen responsables de ello, lo que indica lo difícil que es afrontar un fracaso como tal. Contreras K., Caballero C., Palacio J., y Pérez A., (2008).

2.2.3. Fiabilidad de la calidad de atención:

“Se considera como un conjunto de particularidades de un favor que satisface las necesidades y perspectivas de los usuarios”.

“determina a la calidad como la parte que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”. Deming (1989)

Feigenbaum “considera como la insuficiencia de que exista una colaboración de todas las jurisdicciones para avalar la complacencia de las necesidades y expectativas de los clientes”.

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas sobre él; para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con las expectativas y percepciones del cliente; además, de saber las expectativas y percepciones para la empresa que se da como resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo. (Vergara, 2012)

2.2.4. La gestión de la calidad

“La tarea de la calidad no simplemente debe poseer capacidades para la gestión de la colocación y debe tener la capacidad de revelar las perspectivas de sus clientes, estableciendo procesos que proporcionen satisfacción a los clientes a corto plazo. Por lo que la calidad puede ser dimensionada de la siguiente manera”:

- Elementos tangibles: aspecto, dispositivos, personal y materia prima de comunicación.
- Fiabilidad: destreza para establecer la prestación ofrecida de forma íntegro y esmerada.
- Capacidad de respuesta: habilidad y atención expuestas por los participantes y sus destrezas para inculcar ingenuidad y confianza.
- Seguridad: transmisión de confianza por parte de los colaboradores .
- Empatía: atención específica que ofrecen las compañías a sus clientes, incluye las extensiones originales de sociabilidad, comunicación y agudeza del cliente Vergara, (2012)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Satisfacción: “Se busca establecer y utilizar las mediciones de las actitudes y percepciones de los usuarios mediante su satisfacción, como índices de calidad para la empresa”(Hayes B., 2000, p40). “

“La manera más conveniente para determinar la satisfacción del cliente es la intervención de forma directa, donde se obtienen las quejas y/o sugerencias, es ahí donde la institución debe facilitar la posible queja o reclamo del cliente y” (Asociación española para la calidad, 2003)

Calidad: “Este tipo de atención en la que se espera maximizar una cierta ventaja del paciente posteriormente de poseer en cuenta una cantidad restante de ganancias y pérdidas que están conectadas en todas las partes del proceso de atención.” (Donabedian, 1990).

“Una serie de actividades destinadas a garantizar productos accesibles y razonables; Con beneficios profesionales óptimos, teniendo en cuenta los patrimonios favorables y alcanzando la adhesión y bienestar del consumidor con el tratamiento recibido” (González et al., 1994).

Fiabilidad: “Aptitud de una sección que realiza una función en un determinado tiempo y con condiciones dadas. (Ruiz-Falcó, 2012).

“Esto describe los productos prometidos de una cualidad honesta y en ejecutar los productos prometidos de una cualidad honesta, la cual cumple con ofrecimientos de traspaso, suministro precio y resolución de problemas”. Zeithaml, Bitner, y Gremler. (2009)

Barrera, Navarro y Peris (2015) indican que la fiabilidad se refiere a la exactitud del servicio que percibe el cliente, considerando el tiempo de recepción del servicio, la tramitación de facturación e información de forma clara, completa por parte del que ofrece el servicio.

Capacidad de respuesta: “La capacidad de réplica al medio tiene que ver con la gestión tomada en base al juicio logrado y a las destrezas operativas que aumentan la formación a alcanzar y desenvolverse indubitablemente; relacionada con el ejercicio, velocidad y coordinación de las acciones que son realizadas y

periódicamente examinadas” (Jianwen et al., 2003).

Dentro del concepto los trabajadores son fundamentales, que es quien atiende con una capacidad de respuesta rápida ante un reclamo, problema brindándole solución (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Asimismo, que viene a ser la capacidad y el tiempo que dan los trabajadores para una adecuada atención, dando soluciones ante cualquier inconveniente presentado al entregar el servicio (Torres, 2012)

Seguridad: “Sentido de protección de los individuos frente a amenazas o riesgos medioambientales, físicos, sociales y políticos” (Reporte de Desarrollo Humano, 1994).

Empatía: “La empatía es una característica de la naturaleza humana, compuesta de dos momentos: imitación y manifestación vital; funcionando como el individuo ve a otro y tiende a imitarlo” (Michalski, 1997).

Se alude a la forma individualizada que brindan las organizaciones a sus clientes. La entrega es mediante el servicio personalizado a la satisfacción del cliente. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

El cliente es quien indica si la atención fue adecuada y se encuentra satisfecho por la solución de algún inconveniente, dada por el trabajador en función a la empatía dada por este (Chang, 2014)

Elementos tangibles: “El cliente, se define como lo que se toca dentro de la compañía, es quien lo recepta a partir de la infraestructura, equipos utilizados y herramientas como los celulares y equipos de comunicación, como también imagines de la publicidad que representa los aspectos tangibles de lo que proporciona como servicio. Los productos en los que el cliente visita el establecimiento para recoger el servicio se encuentran entre las industrias de servicios que ponen énfasis en los elementos tangibles en sus campañas de marketing”. Zeithaml, Bitner, y gremler. (2009)

Según Vela y Zavaleta (2014) lo tangible esta conformado por la forma física de la organización, donde el cliente percibe esto e indica su punto de vista.

Interés: “interés tiene un significado completamente natural, y la legislación o las interpretaciones religiosas han intentado interpretar tales concepciones de la

realidad a lo largo de la historia. Sin embargo, debido a que algunos temas no fueron revelados en su totalidad, sus consideraciones se restringieron al estado del conocimiento de cada período y circunstancia.” (Martín, 2014).

Entusiasmo: “El entusiasmo es una progresión, un despliegue, una serie o una línea de acción. El entusiasmo se sitúa en un determinado nivel de circulación de energía u ondas invisibles de significado que nos empuja y nos transforma.” (Rozitchner, 2003).

Orgullo: “El orgullo es un sentimiento que ha sido fuertemente influenciado por normas y valores sociales aprendidos. Además, el orgullo tiene un doble significado: por un lado, puede ser visto como un sentimiento de positividad, un signo de alta autoestima y satisfacción, así como una forma de declarar un hecho o circunstancia como admirable y positivo.” (Guerri, 2023).

Inspiración: “La inspiración es más que una potencia mental y física, es apasionado y espiritual logra que las personas hagan cosas extraordinarias a un nivel superior” (Cané, 2017).

Instrucción: “Se ocupa de la prescripción sobre la manera en cómo se debe encarar la enseñanza para lograr un mejor aprendizaje” (Bruner, 1966).

Libertad: “La libertad es uno de los principios fundamentales de la condición humana, y es sobre esta base, junto con la dignidad humana, que se ha establecido el núcleo de los derechos individuales. Es crucial examinar la historia de las libertades públicas y cómo se han desarrollado a través del pensamiento político y filosófico para aplicarlo al pensamiento constitucional y, en particular, a los derechos de libertad. Las libertades públicas históricamente han apoyado la reivindicación del ser humano al brindar un espacio para la acción individual frente a la acción estatal.” (Convención Americana de Derechos Humanos).

Irritabilidad: “Se reconoce como un sentimiento repulsivo (o repugnancia) provocado por un umbral bajo para expresar la ira (o la ira) y una propensión a reaccionar con enojo, mal o violentamente en comparación con las circunstancias”

(Stringaris, et al., 2009).

Temor: “Una intensa sensación desagradable provocada por la percepción de una amenaza, real o imaginaria, presente, futura o pasada, es la base de la emoción del miedo. Es una emoción fundamental que surge de la aversión innata del ser humano al riesgo o a la amenaza. El terror es la forma más extrema de miedo. Además, la ansiedad, que es un miedo al futuro, está conectada con el miedo.” (Barbosa, 2021).

Vergüenza: “Se interpreta como una perturbación o una limitación. Este significado alude a un trauma o a algo que debe mantenerse en secreto. En realidad, la vergüenza-modestia cumple un propósito evolutivo crucial al preservar la singularidad del sujeto. En esta instancia, destacamos el papel constructivo, evaluativo y esencial de la emoción como emoción fundamental de la subjetividad.” (Rossi, 1998).

Nerviosismo: “un modo de organización catastrófico, frente a una amenaza que en ocasiones es real e inmediata y otras veces ausente o incluso imaginada.” (Ey, 2008)

Culpabilidad: “Supone acordar aquellos aspectos del autor del delito que, a pesar de no estar relacionados con su naturaleza o ilegalidad, siguen siendo necesarios para la imposición de una pena.” (Plascencia, 2004).

Hostilidad: “muestra que la hostilidad es una mentalidad caracterizada por una valoración adversa y desfavorable de los demás.” (Buss, 1961). “La hostilidad se define como una mezcla de ira y disgusto asociada con indignación, humillación y resentimiento” (Plutchik, 1980).

Cumplimiento: “Es la entrega que hace realidad una promesa, es la palabra que expresa con valentía nuestras intenciones, es la obra que habla más fuerte que las palabras, es hacer a tiempo cuando no lo hay, es realizar lo que fue prometido cuando las circunstancias se vuelven hostiles, es el material de carácter con el cual cambiar las cosas, y es la victoria diaria de la integridad sobre el escepticismo. La proactividad es el acto de asumir y cumplir compromisos.” (Lehman)

Seguimiento: “Consiste básicamente en el análisis de los datos producidos por el proyecto para detectar riesgos y desviaciones del plan original desde el principio. El control, por otro lado, implica formular estrategias para garantizar que los resultados planificados y anticipados se materialicen.” (Sanz, 2021).

Confiable: “Un tipo de confianza llamado confianza generalizada es muy susceptible al comportamiento oportunista. La confianza social, también conocida como confianza generalizada, es la confianza en extraños desconocidos. Será muy sencillo engañar a alguien que tiene estas extrañas creencias sobre las preferencias de los demás porque tiende a ser muy confiado. En cambio, la confianza particularizada se basa en interacciones previas con otras personas, como a través de la pertenencia a una asociación.” (Herreros y Criado, 2003).

Rapidez: “la capacidad de un sujeto para llevar a cabo funciones motoras con la menor cantidad de esfuerzo y la mayor cantidad de eficiencia.” (García, et al., 1998).

Ayuda: intercambio que involucra al menos a dos personas y una mejora percibida en el bienestar del receptor por parte del proveedor o del receptor.” (Shumaker y Brownell, 1984).

Garantía: “Como resultado, la relación entre valores, normas y prácticas es constantemente adaptable o desviada, y siempre es posible hacer juicios críticos sobre el grado.” (Peña Freire, 1997).

Atención: “Se define la atención el proceso por el cual la mente se apodera de uno de los muchos objetos o trenes de pensamiento que aparecen al mismo tiempo, vívida y claramente. Su núcleo es la capacidad de la conciencia para concentrarse y enfocarse. Para interactuar con los demás de manera efectiva, implica desviar la atención de una variedad de problemas.” (James, 1890).

“Destaca Vio la atención como el proceso que separa los componentes necesarios para la actividad mental y el proceso que sigue el progreso de la actividad mental

como las cualidades esenciales de cuidado, selectividad y permanencia.” (Luria, 1962).

Orientación: viene a ser el procedimiento de asistencia constante a todos, abarcando todos los puntos, para favorecer el progreso o avance de desarrollo humano a lo largo de la vida.” (Bisquerra, 1998).

Mantenimiento: "el conjunto de medidas tomadas para preservar o restaurar un régimen o pieza de equipo a su estado estándar de funcionamiento con el fin de proporcionar un servicio determinado en circunstancias favorables a las ganancias y de acuerdo con normas de protección estrictas."

"Trabajos dirigidos a asegurar que todo dispositivo físico extienda librando las funciones deseadas" (Moubrey, 1997).

Según Anzola (1992) brinda una minimización de los costos finales y elevar la efectividad del equipamiento y demás sistemas.

Equipamiento: “La idea de equipo se refiere a las acciones y resultados del equipo, como proporcionar a alguien las herramientas que necesita para desarrollar sus ideas o proporcionar algo con los componentes que necesita para funcionar.” (Barea, 2022).

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

3.1 Hipótesis Específicas

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, **Arequipa – 2023.**

H2: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H3: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H4: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H5: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación

3.3 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable 1: Nivel de satisfacción

Definición conceptual: “La satisfacción es un proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una experiencia” (Vavra, 2002, p25).

Definición operacional: “Para medir la satisfacción se utiliza una escala de Likert, y sus dimensiones incluyen aspectos positivos (interés, entusiasmo, energía, orgullo, inspiración, estímulo, decisión, indicaciones, información, libertad) y aspectos negativos (irritabilidad, tensión, molestia, miedo, vergüenza, y nerviosismo). Culpa, hostilidad, miedo., opinión”.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: “Se deben conocer las expectativas y percepciones del cliente para evaluar la calidad del servicio. Se considera que un servicio es de alta calidad cuando estos factores se cumplen o superan.” (Vergara, 2012).

Definición operacional: “se medirá mediante una escala de Likert, teniendo como dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles”.

3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable 1: Nivel de Satisfacción:	La satisfacción es un procedimiento que se va experimentando de acuerdo a la percepción y evaluación. (Vavra, 2002, p25).	Aspectos positivos	1. Interés 2. Entusiasmo 3. Orgullo 4. Inspiración 5. Instrucción 6. Libertad	01 al 06	Ordinal
		Aspectos negativos	1. Irritabilidad 2. Temor 3. Vergüenza 4. Nerviosismo 5. Culpabilidad 6. Hostilidad	07 al 12	
Variable 2: Calidad de atención: Definición conceptual:	Calidad de atención: Un servicio se considera de calidad cuando se superan o alcanzan las expectativas del usuario para un determinado servicio (Vergara, 2012)	Fiabilidad	1. Cumplimiento 2. Seguimiento 3. Confiable	13, 14, 15	Ordinal
		Capacidad de respuesta	1. Rapidez 2. Ayuda	16 al 17	
		Seguridad	1. Seguridad 2. Garantía	18 al 19	
		Empatía	1. Atención 2. Intereses	20 al 21	
		Elementos tangibles	1. Guía 2. Mantenimiento 3. Equipamiento	22 al 24	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo:

Utiliza métodos y técnicas cuantitativas y tiene que ver con el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. En este enfoque los procesos se organizan de manera secuencial, rigurosa, de tal manera que se pueda llevar a la comprobación de la hipótesis. Samaniego G. (2022).

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de Investigación

Sustantiva – básica:

Es sustantiva debido a que no persigue un propósito pecuniario, sino la curiosidad, descubrir nuevo conocimiento, por amor a la ciencia, es básica ya que da cimiento a la investigación de tipo aplicada o tecnológica así como es relevante para la desarrollar la ciencia. Moreno Eliseo (2022).

4.1.2. Nivel de Investigación

Descriptivo, correlacional

Descriptivo: Su finalidad es especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al, 2014). Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la

profundidad de los conocimientos (Arias, 2006). Samaniego G. (2022).

Correlacional: Arias (2006), busca determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. Para ello, primero se miden las variables y luego, con pruebas de hipótesis y aplicando técnicas estadísticas, se estima la correlación.

4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Métodos de Investigación

De acuerdo con el método hipotético-deductivo, formula una determinada ley y establecimiento para la premisa en la elaboración de teorías.

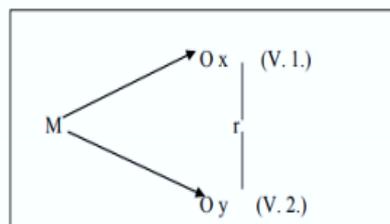
Se plantean hipótesis que van a ser corroboradas mediante la aplicación de la estadística inferencial, y de acuerdo a esos resultados se van a generalizar de lo particular a lo general mediante la deducción- Allan Hernández (2008).

4.2.2. Diseño de la Investigación

Sousa, Driessnack y Costa, (2017). “Indican que después de definir el planteamiento del problema, precisar el alcance inicial del estudio y formular o no las hipótesis, se debe visualizar la manera de contestar las preguntas de investigación, y de cumplir con los objetivos. Esto es seleccionar el diseño. El diseño es la estructura o guía utilizada para la planificación, implementación y análisis del estudio”. Samaniego G. (2022).

Se realizó un diseño no experimental en el que no se manipularán las variables de estudio, de corte transversal debido a que los datos se recolectarán en un periodo de tiempo.

Donde:



M= Alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

V₁ = Variable satisfacción

V₂ = Variable calidad del servicio educativo

r = Relación entre satisfacción y calidad del servicio educativo

4.3. Población y Muestra De La Investigación

4.3.1 Población

Se consideró dentro de la población de estudio a 99 alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Población, “es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.”. (Pineda et al 1994:108)

4.3.2 Muestra

La muestra fue de 99 alumnos y se la consideró censal, no probabilística y por conveniencia de la autora, por ello se seleccionó al 100% de la población.

Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante.

La muestra es una parte representativa de la población. Luis Pedro (2004)

4.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnicas

La encuesta: Es un método utilizado para recabar información entre la población. Íntimamente se relaciona con el enfoque cuantitativo, se utiliza para obtener datos en gran escala de una población determinada. Antes de meternos de lleno al tema, les presentaremos algunas definiciones que son importantes para partir de bases sólidas. La encuesta es un método de investigación en el cual se emplean varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como son la entrevista y el cuestionario. La encuesta puede realizarse por medio de entrevistas personales (o telefónicas) breves y estructuradas, donde el entrevistador formula las mismas preguntas a todos los entrevistados y las respuestas se limitan a unas pocas categorías o por medio de un cuestionario con las mismas características. Narváez Trejo (2008).

4.4.2. Instrumentos

Cuestionario:

Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. Se utiliza principalmente como instrumento en las encuestas. Sin embargo, tal y como lo mencionamos, el cuestionario se puede utilizar en la investigación de corte cualitativo siempre y cuando su diseño sea cuidadosamente llevado a cabo y se evite, "poner palabras en la boca de los participantes".

Por ejemplo, se puede debatir el uso del cuestionario en un estudio de tipo etno Figura que pretende conocer los usos y costumbres de un determinado grupo. No es posible que el investigador llegue con un cuestionario previamente elaborado a recabar información de dicho grupo sin tener idea de su objeto de estudio. En dado caso, el cuestionario debe ser el producto de una primera fase en la cual se recabó información utilizando otros métodos (observación, entrevistas o grupos focales). Por ejemplo, si ya se tiene suficiente información y los datos indican ciertos patrones o temas, puede que quieras expandir el número de participantes diseñando un cuestionario basado en lo que los datos te indican. Éste sería el caso siempre y cuando estuvieras interesado en ampliar tu muestra para verificar si lo que tus participantes te han informado es compartido por más gente. Narváez Trejo (2008).

4.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

La validez de contenido del instrumento utilizado será validada mediante un juicio de 3 expertos que evaluará la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos.

Tabla 2

Valoración de la fiabilidad de los Ítems analizados

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Confiabilidad

a. Escala de valores de Alfa de Cronbach

Por: Eduardo Chaves- Barboza y Laura Rodríguez-Miranda Miranda

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto, conformada por 10 participantes.

Alfa de Cronbach para la variable: Satisfacción

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable: Satisfacción

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N ^a de elementos
,821	,823	10

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el instrumento es confiable, con un resultado de 0.823.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable: Calidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N ^a de elementos
,960	,962	10

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el instrumento es confiable, con un resultado de 0.962.

4.4.4. Procesamiento y análisis de datos

Una vez realizada la recolección de datos, se verificará que las encuestas hayan sido llenadas correctamente. Se realizará una base de datos en Microsoft Excel y se realizará la codificación indicada a las variables de estudio. Los datos serán llevados al programa de IBM SPSS versión 25.0 para el análisis correspondiente.

4.4.5. Ética en la investigación

Para guardar la confidencialidad, privacidad y el anonimato de la recolección de la información, se solicitará a las personas que participen en la investigación firmen un consentimiento informado. Es necesario resaltar que el investigador publicará los datos al finalizar la investigación, además, el investigador declara que no existe ninguna circunstancia que constituya un conflicto de interés, ya sea efectivo, potencial o aparente.

CAPITULO V:

RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

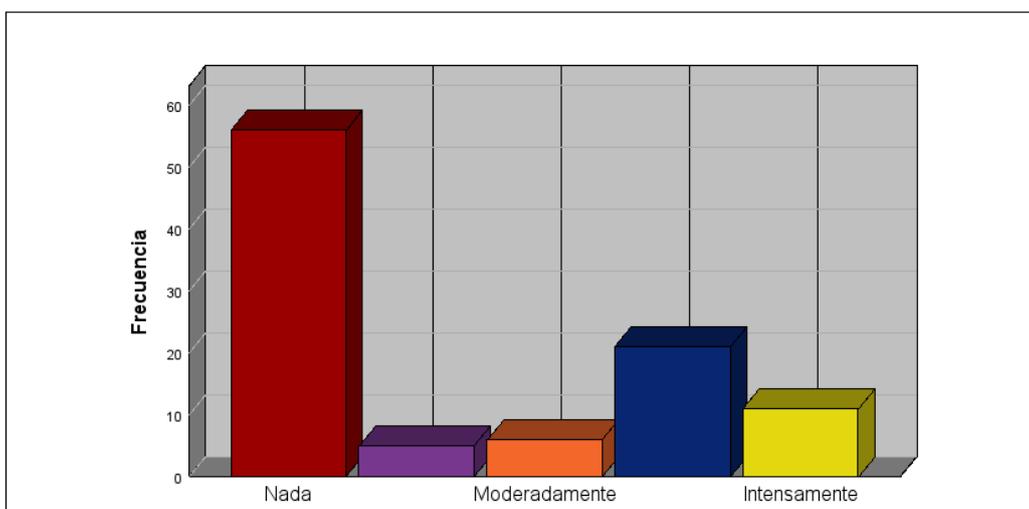
Tabla 5

¿Siente interés por continuar sus estudios?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	56	56.6
Poco	5	5.1
Moderadamente	6	6.1
Bastante	21	21.2
Intensamente	11	11.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Fuente: Elaboración propia

Figura 1:

Siente interés por continuar sus estudios

La figura N°1 y la tabla N°5 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no siente interés por continuar con sus estudios y el 21.20% siente bastante interés. Lo que nos permite concluir que hay una problemática existente sobre la satisfacción de los alumnos que estudian en la institución”.

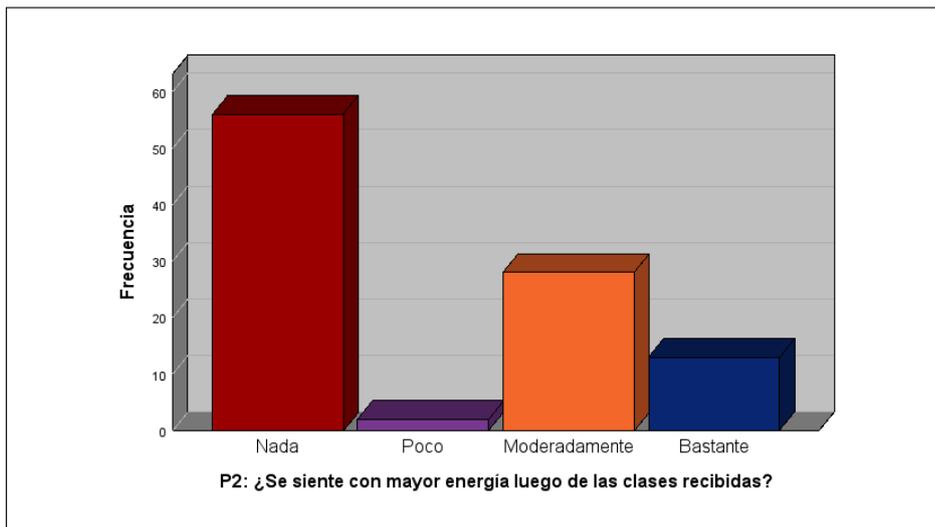
Tabla 6

Se siente con mayor energía luego de las clases recibidas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	56	56.6
Poco	2	2.0
Moderadamente	28	28.3
Bastante	13	13.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura N°2



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Se siente con mayor energía luego de las clases recibidas

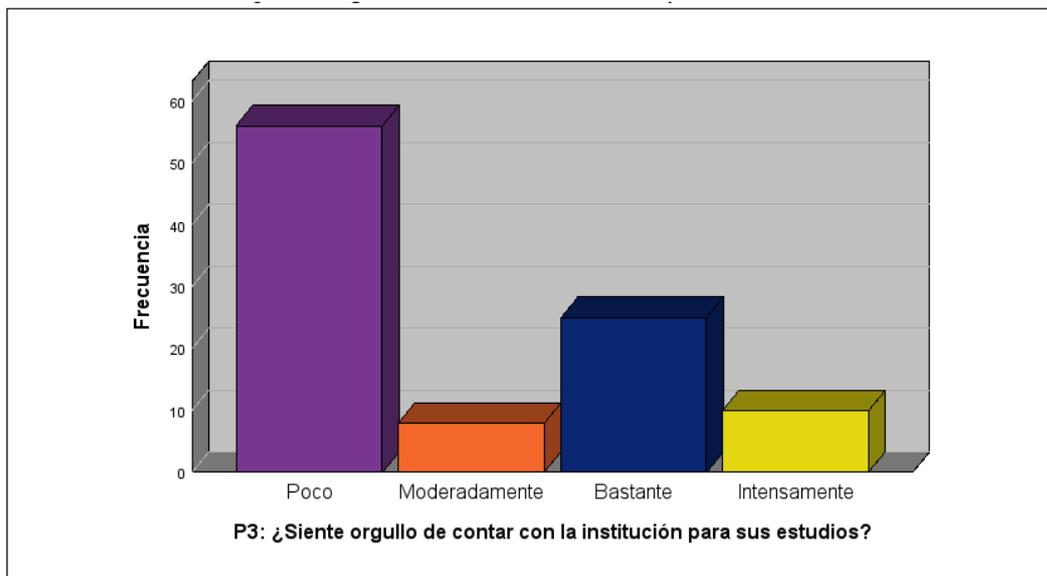
La figura N° 2 y la tabla N°6 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no se siente con mucha energía luego de las clases recibidas, mientras que el 28.30% siente moderadamente mayor energía. Se puede observar que solo el 13% de los encuestados tiene bastante energía luego de las clases recibidas”.

Tabla 7

¿Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Poco	56	56.6
Moderadamente	8	8.1
Bastante	25	25.3
Intensamente	10	10.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3

¿Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios?

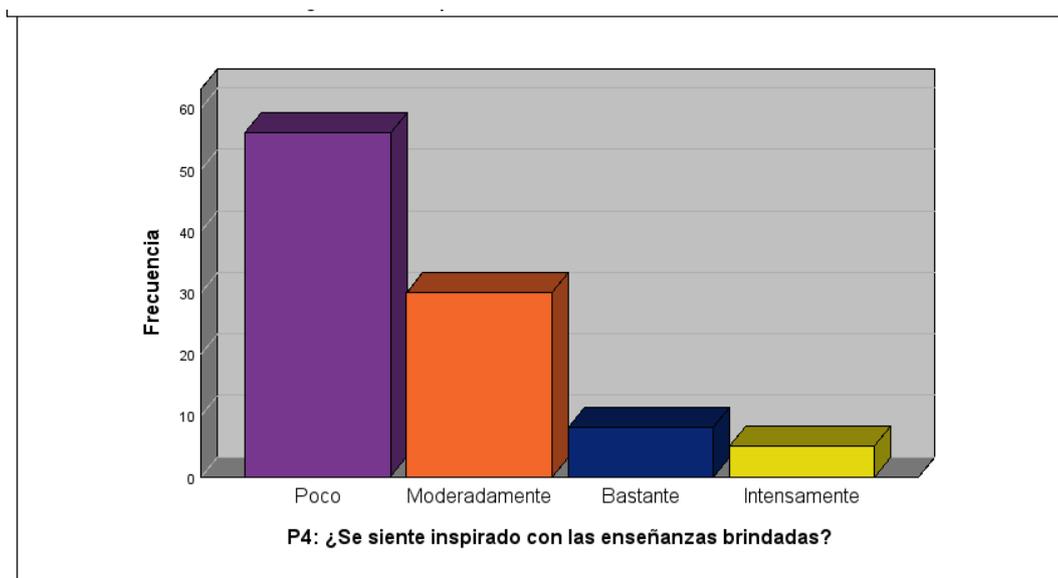
La figura 3 y la tabla 7 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no se siente con orgullo de contar con la institución para sus estudios. Sólo el acumulado de las opciones bastante e intensamente dio un total de 35.40% de los alumnos que si se siente con orgullo de contar con la institución para sus estudios.

Tabla 8

¿Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Poco	56	56.6
Moderadamente	30	30.3
Bastante	8	8.1
Intensamente	5	5.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4

¿Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas?

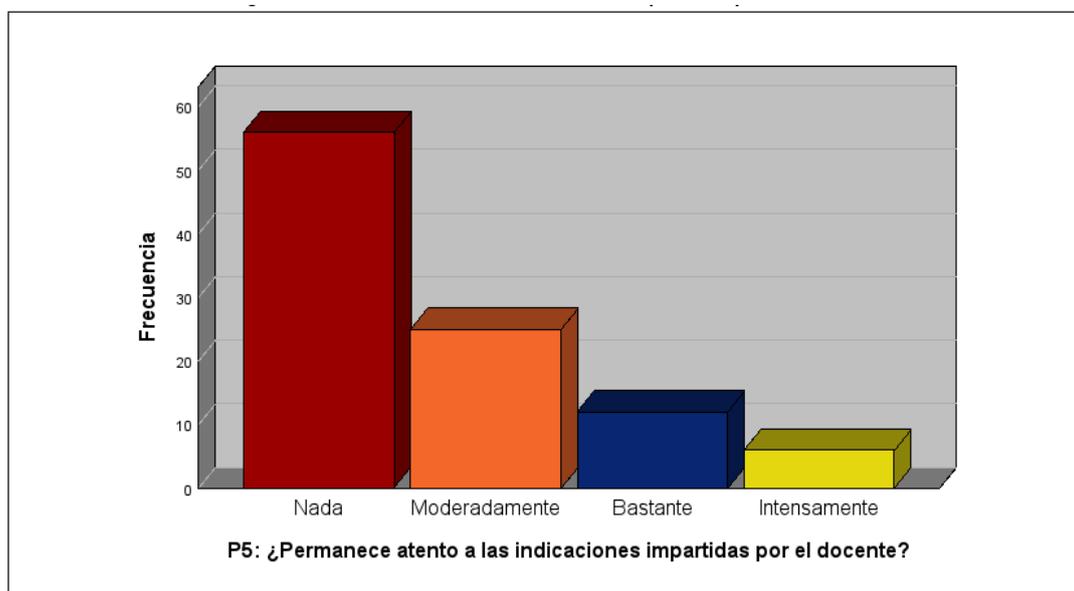
La figura 4 y la tabla 8 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no se siente inspirado con las enseñanzas brindadas dentro de su institución. Sólo el acumulado de las opciones bastante e intensamente dio un total de 13.20% de los alumnos se siente inspirado con las enseñanzas, lo que refleja que existe una falta de satisfacción en los alumnos que estudian en la institución educativa.

Tabla 9

¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	56	56.6
Moderadamente	25	25.3
Bastante	12	12.1
Intensamente	6	6.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5

¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente?

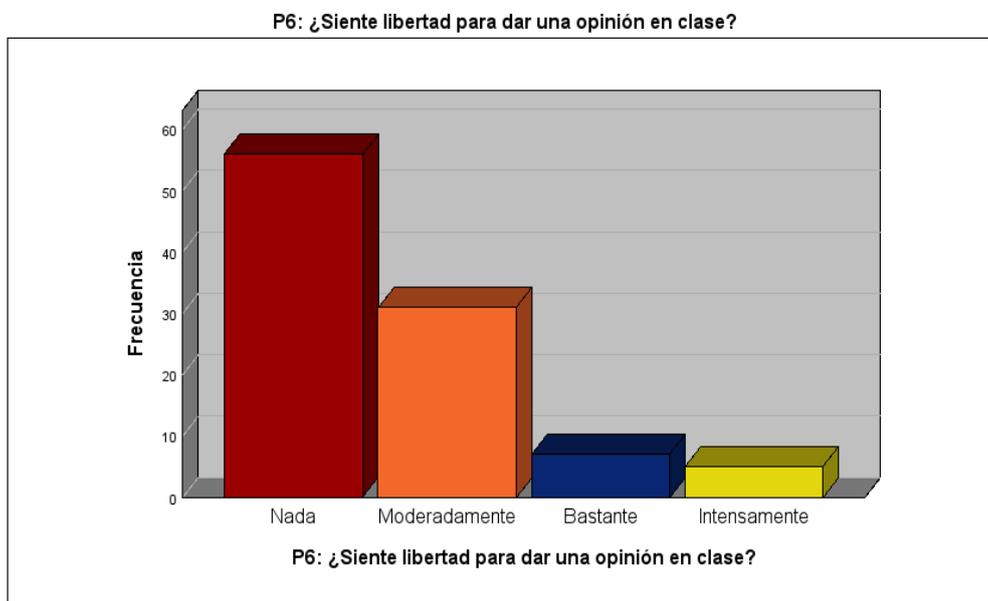
La figura 5 y la tabla 9 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente. Sólo el acumulado de las opciones bastante e intensamente dio un total de 18.20% que indica que los alumnos si están atentos a las indicaciones del docente dentro de la institución.

Tabla 10

¿Siente libertad para dar una opinión en clase?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	56	56.6
Moderadamente	31	31.3
Bastante	7	7.1
Intensamente	5	5.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 6

¿Siente libertad para dar una opinión en clase?

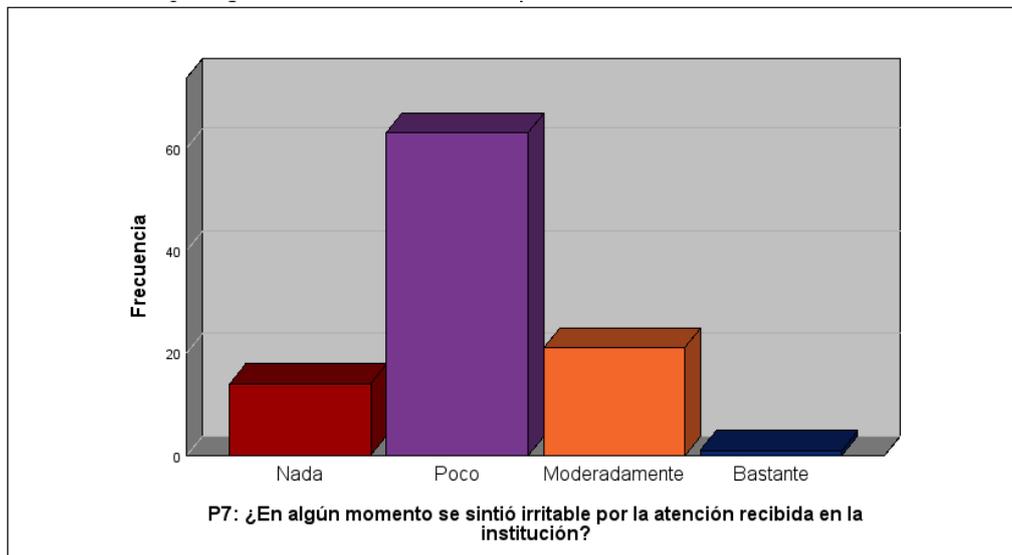
La figura 6 y la tabla 10 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% no se siente en libertad para dar una opinión en clase. Sólo el acumulado de las opciones bastante e intensamente dio un total de 12.20% en el cual los alumnos se sienten en libertad para poder dar su opinión frente a los docentes dentro de su institución.

Tabla 11

¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la institución?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	14	14.1
Poco	63	63.6
Moderadamente	21	21.2
Bastante	1	1.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 7

¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la institución?

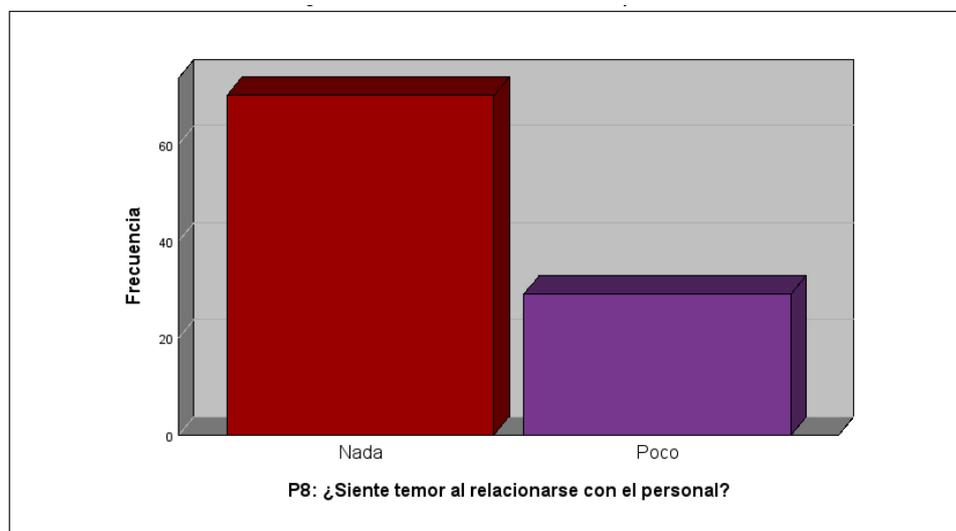
La figura 7 y la tabla 11 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 63.60% de alumnos en algún momento se sintió poco irritable por la atención recibida en la institución. Sólo el 1% del total de alumnos se sintió bastante irritable en la atención recibida dentro de la institución.

Tabla 12

¿Siente temor al relacionarse con el personal?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	70	70.7
Poco	29	29.3
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8

¿Siente temor al relacionarse con el personal?

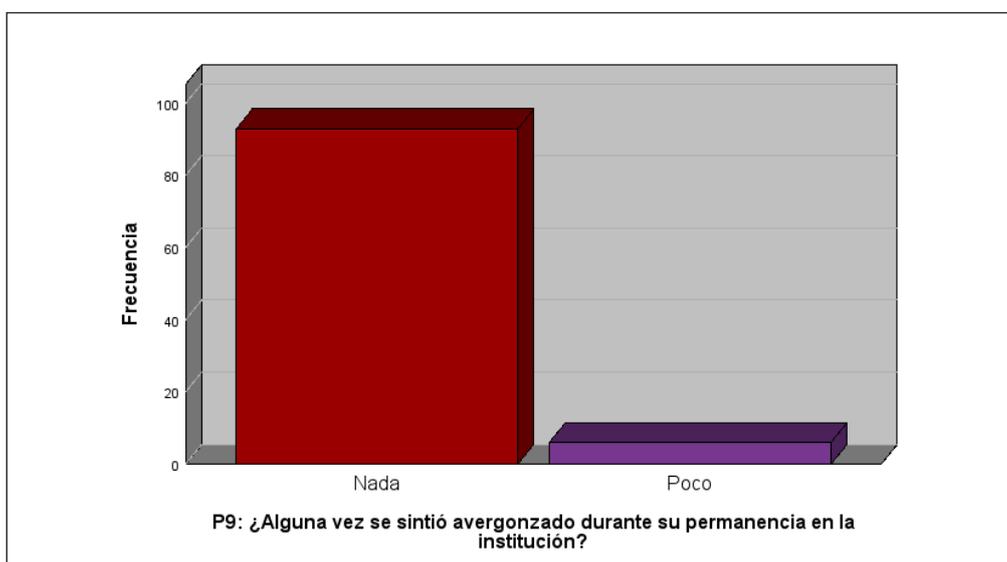
La figura 8 y la tabla 12 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 70.70% de alumnos no siente nada de temor al relacionarse con el personal. Y el 29.30% del total de alumnos siente poco temor al relacionarse con el personal del Instituto Superior.”

Tabla 13

¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	93	93.9
Poco	6	6.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9

¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución?

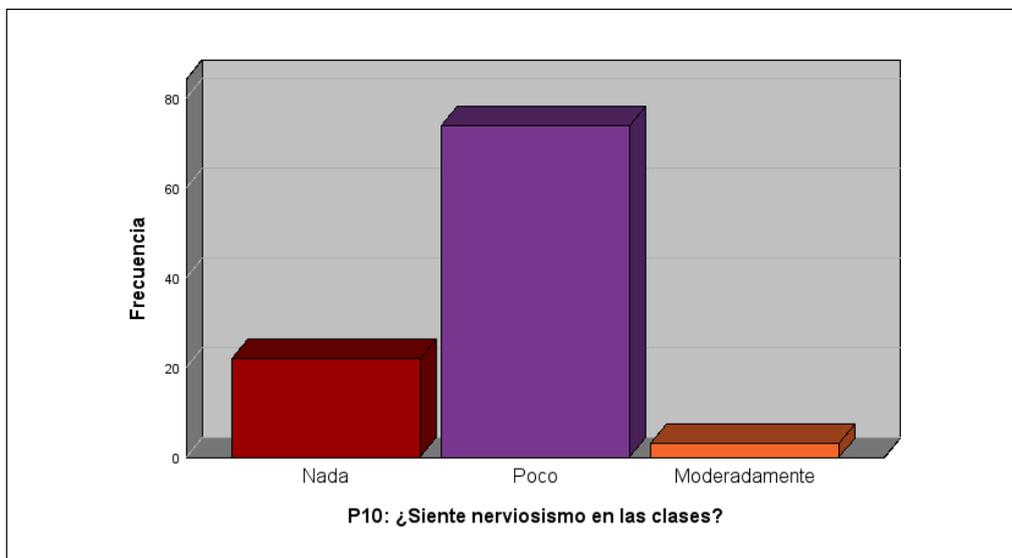
La figura 9 y la tabla 13 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 93.90% de alumnos no se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución. Y el 6.10% del total de alumnos se sintió poco avergonzado durante su permanencia en el Instituto Superior.

Tabla 14

¿Siente nerviosismo en las clases?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	22	22.2
Poco	74	74.7
Moderadamente	3	3.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10

¿Siente nerviosismo en las clases?

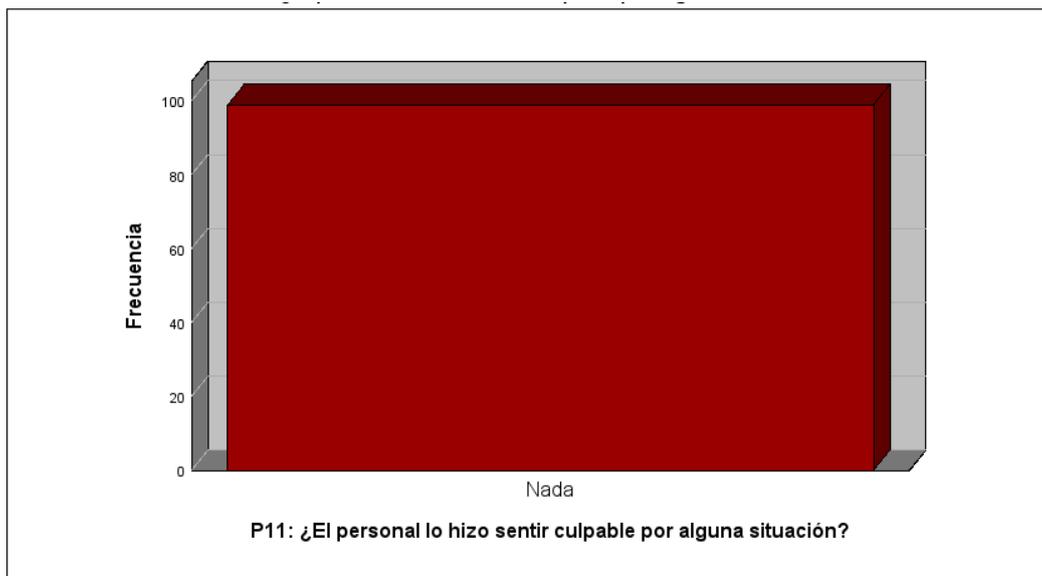
La figura 10 y la tabla 14 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 74.70% siente poco nerviosismo en las clases. El 22.20% de los alumnos no siente nada de nerviosismo en clases. Sólo el 3% de los alumnos siente un moderado nerviosismo.

Tabla 15

¿El personal lo hizo sentir culpable por alguna situación?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	99	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11

¿El personal lo hizo sentir culpable por alguna situación?

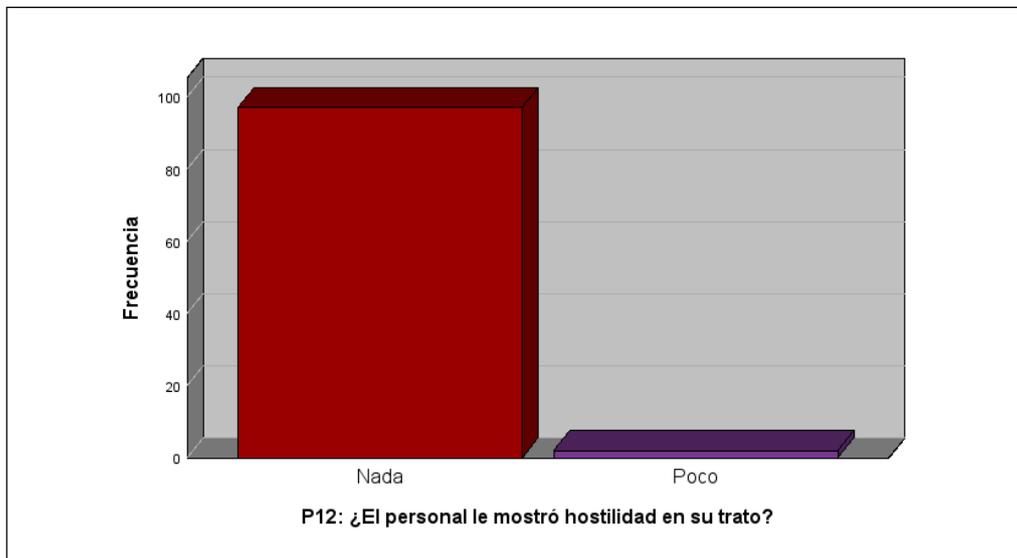
La figura 11 y la tabla 15 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de I.S. de Educación H.D.E), al 100% del total de alumnos, el personal lo culpo por algun contexto.

Tabla 16

¿El personal le mostró hostilidad en su trato?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nada	97	98.0
Poco	2	2.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 12

¿El personal le mostró hostilidad en su trato?

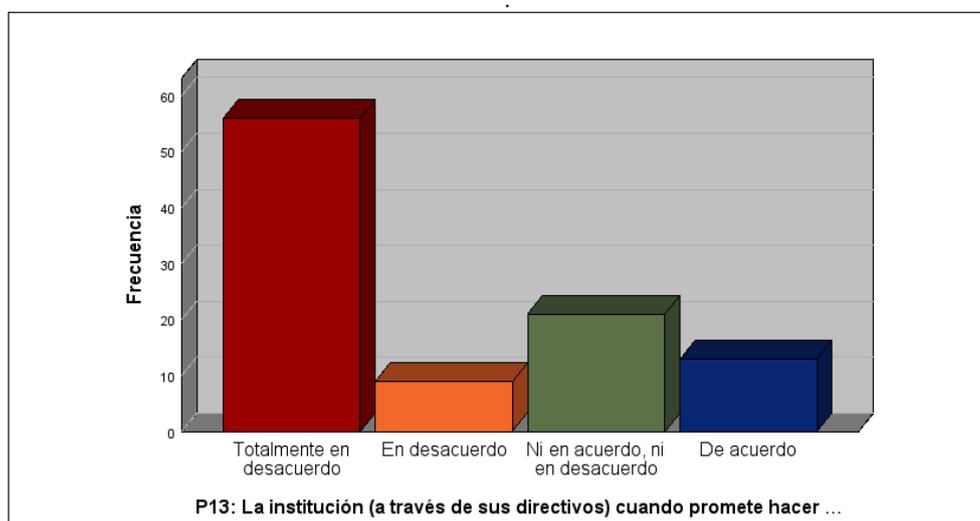
La figura 12 y la tabla 16 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de I.S.E H.D.E), el 98% del total de alumnos opina que el personal no le mostro nada de hostilidad en su trato. Mientras que el 2% opina que el personal mostró poca hostilidad en su trato.

Tabla 17

La institución (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
En desacuerdo	9	9.1
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	21.2
De acuerdo	13	13.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 13

La institución (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.

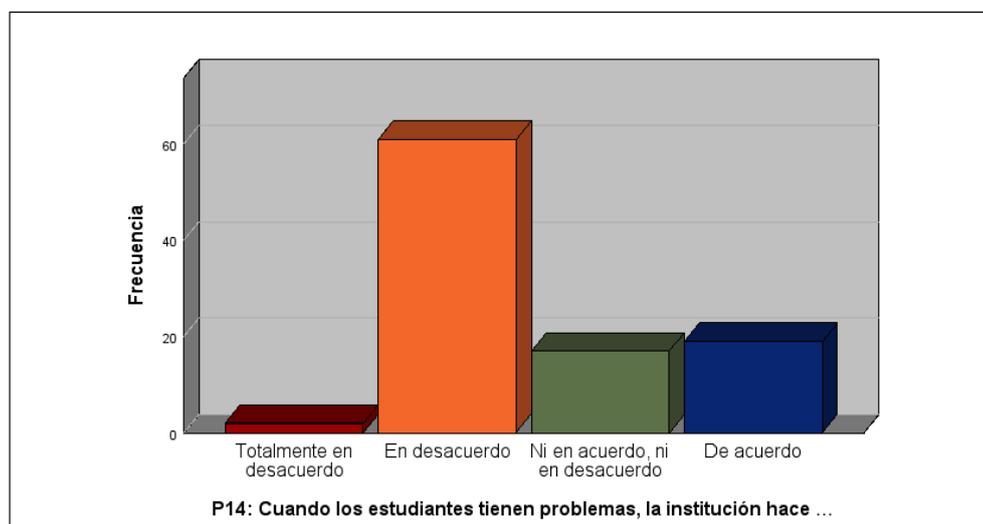
La figura 13 y la tabla 17 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo que la institución cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple. Mientras que el 13.10% está de acuerdo que la institución cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.

Tabla 18

Cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2.0
En desacuerdo	61	61.6
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	17.2
De acuerdo	19	19.2
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.

La figura 14 y la tabla 18 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 61.60% del total de alumnos está en desacuerdo en que cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.

Tabla 19

La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	11	11.1
De acuerdo	25	25.3
Totalmente de acuerdo	7	7.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia

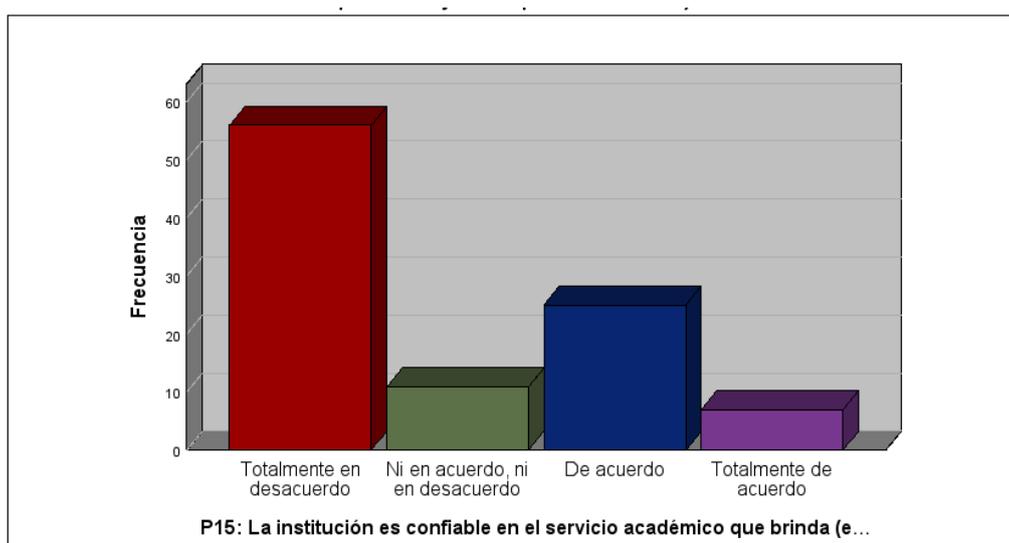


Figura 15

La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).

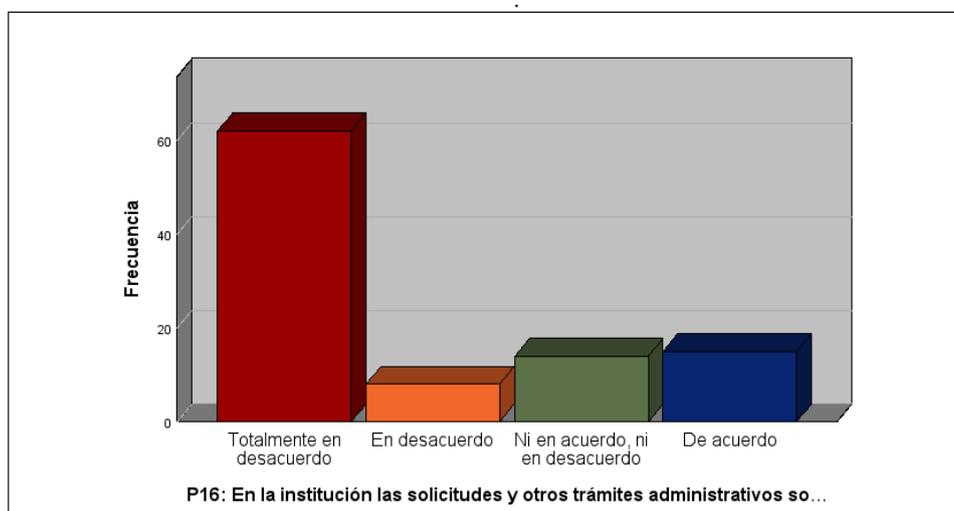
La figura 15 y la tabla 19 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% del total de alumnos opina que está totalmente en desacuerdo en que la institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).

Tabla 20

En la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	62.6
En desacuerdo	8	8.1
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	14	14.1
De acuerdo	15	15.2
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 16

En la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.

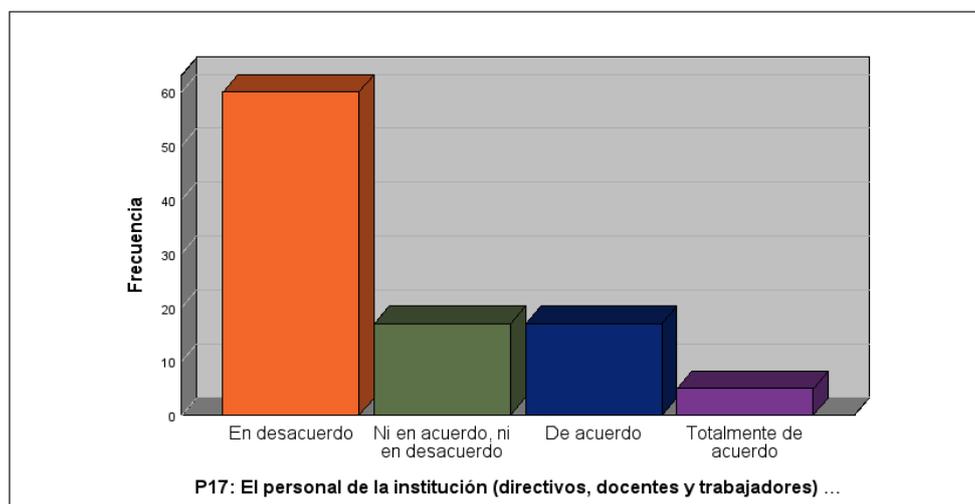
La figura 16 y la tabla 20 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 62.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que en la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.

Tabla 21

El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	60	60.6
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	17.2
De acuerdo	17	17.2
Totalmente de acuerdo	5	5.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 17

El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole

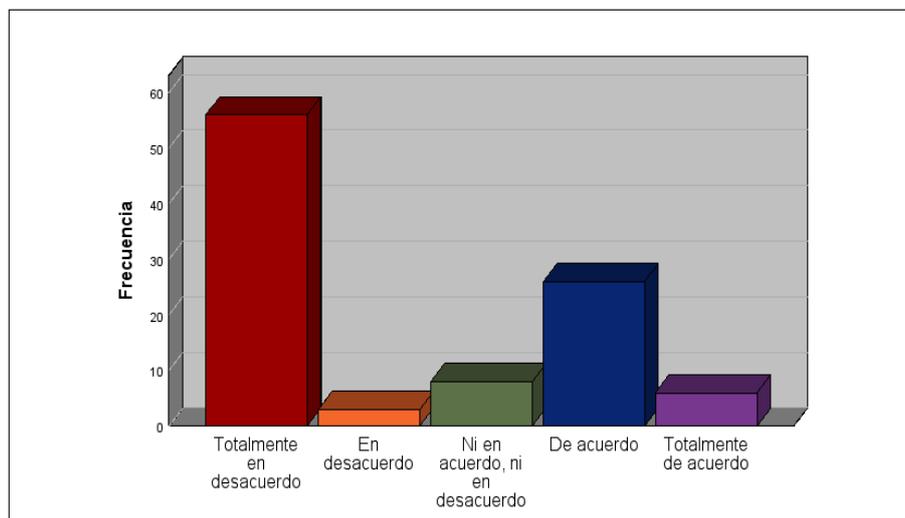
La figura 17 y la tabla 21 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 60.60% del total de alumnos está en desacuerdo en que el personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.

Tabla 22

“Los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución”.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
En desacuerdo	3	3.0
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	8.1
De acuerdo	26	26.3
Totalmente de acuerdo	6	6.1
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución.

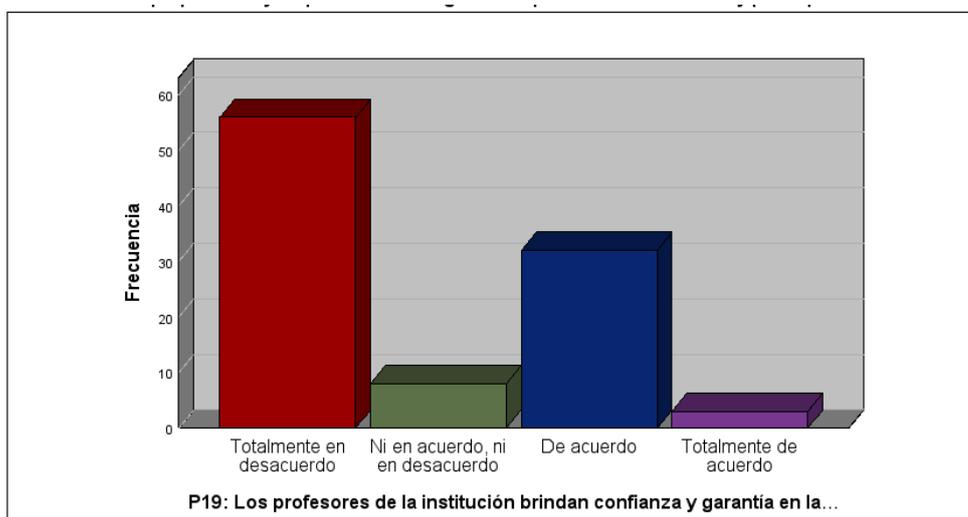
La figura 18 y la tabla 22 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución.

Tabla 23

Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	8.1
De acuerdo	32	32.3
Totalmente de acuerdo	3	3.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases

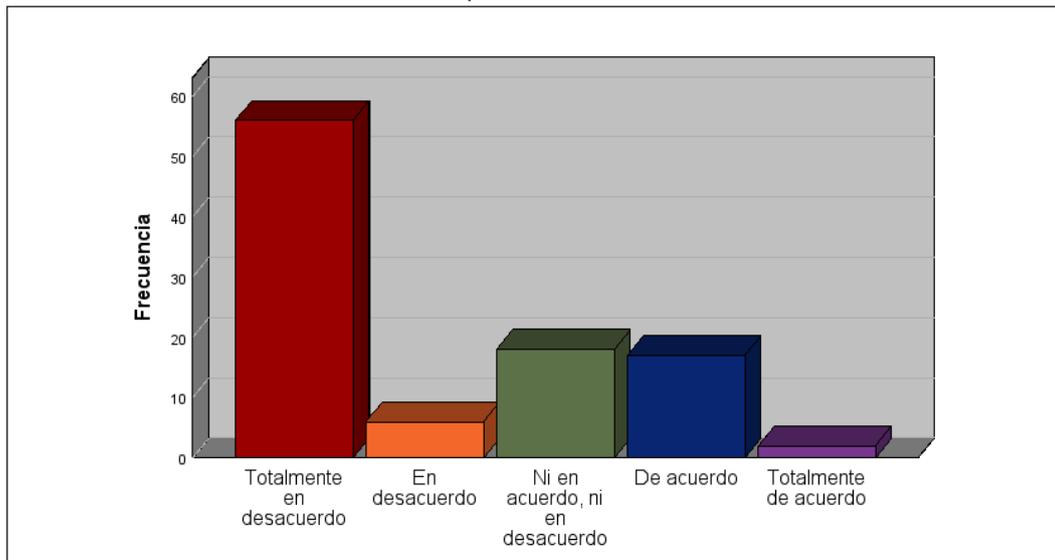
La figura 19 y la tabla 21 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases.

Tabla 24

La institución, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requiere una atención personalizada.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
En desacuerdo	6	6.1
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	18	18.2
De acuerdo	17	17.2
Totalmente de acuerdo	2	2.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 20

La institución a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.

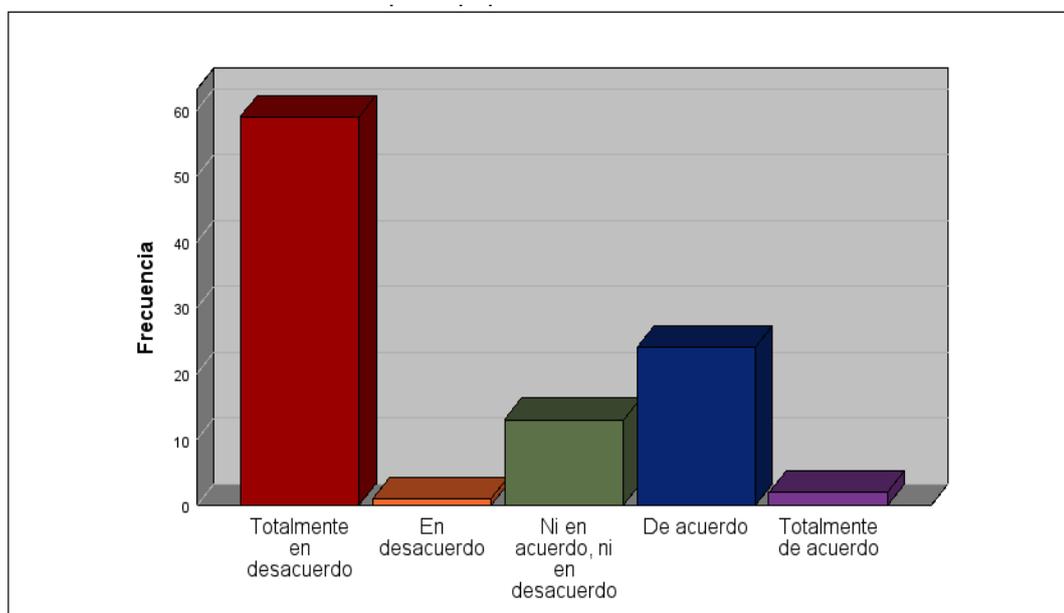
La figura 20 y la tabla 22 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 56.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que la institución, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.

Tabla 25

La institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	59.6
En desacuerdo	1	1.0
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	13	13.1
De acuerdo	24	24.2
Totalmente de acuerdo	2	2.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 21

La institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes

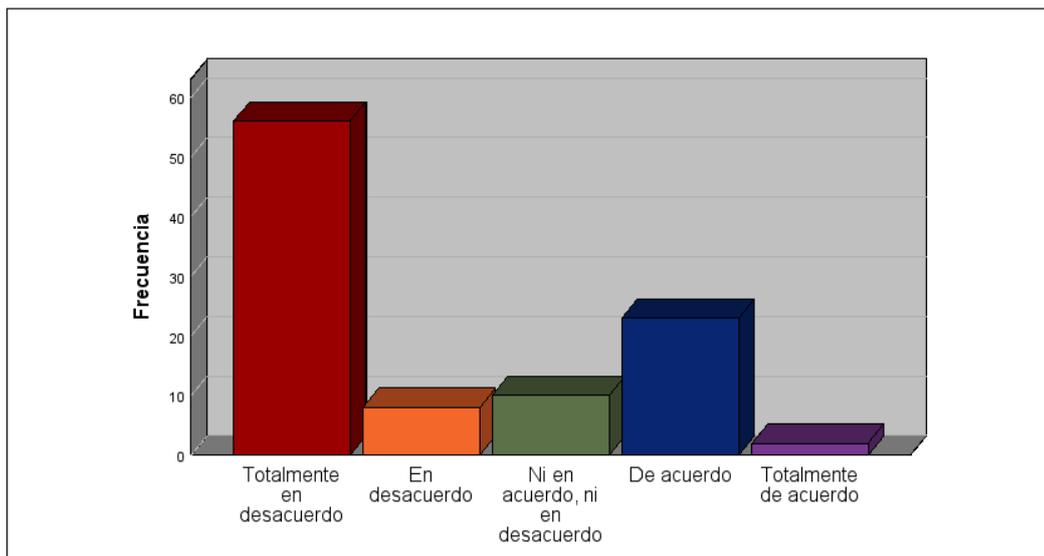
La figura 21 y la tabla 25 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 59.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que la institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes. Mientras que el 24.20% de los alumnos si está de acuerdo con lo indicado en la pregunta.

Tabla 26

La institución muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	56.6
En desacuerdo	8	8.1
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	10.1
De acuerdo	23	23.2
Totalmente de acuerdo	2	2.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 22

La institución muestra un frontis bien cuidado y atractivo a la vista

La figura 22 y la tabla 24 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 59.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que la institución muestra un frontis. Mientras que el 23.20% de los alumnos si está de acuerdo con lo indicado.

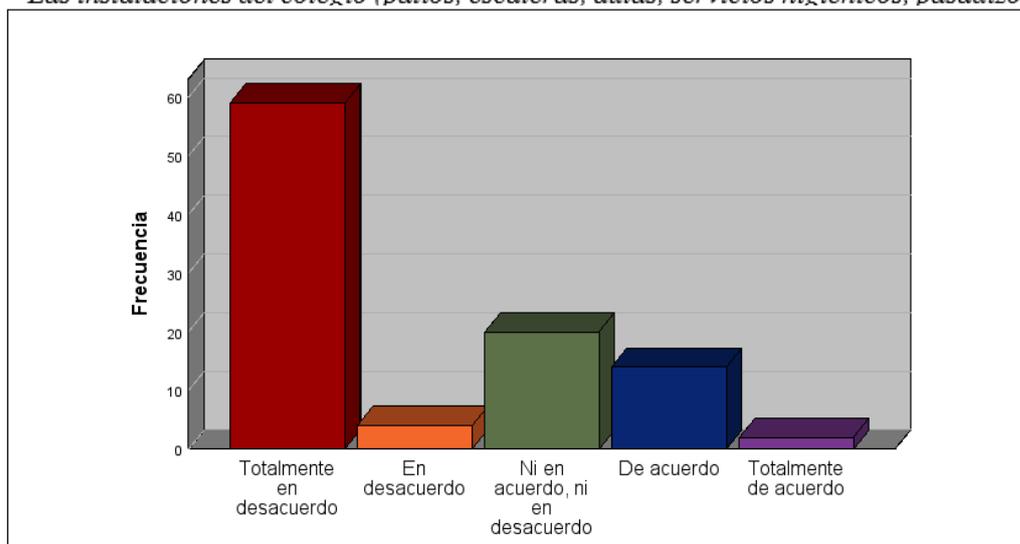
Tabla 27

Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	59.6
En desacuerdo	4	4.0
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	20.2
De acuerdo	14	14.1
Totalmente de acuerdo	2	2.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia

Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos,



Fuente: Elaboración propia

Figura 23

Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado .

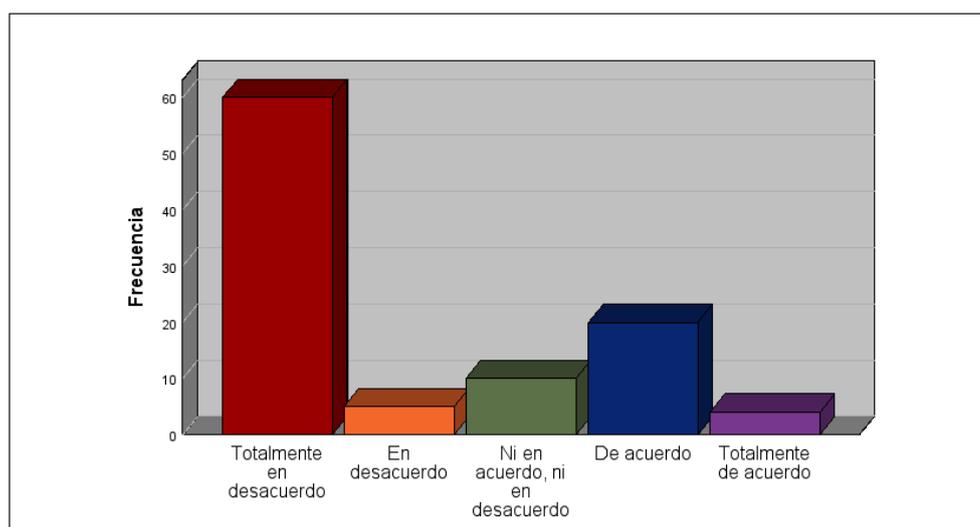
La figura 23 y la tabla 27 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 59.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.

Tabla 28

La institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, etc.)

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	60.6
En desacuerdo	5	5.1
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	10.1
De acuerdo	20	20.2
Totalmente de acuerdo	4	4.0
Total	99	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 24

La institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, etc.).

La figura 24 y la tabla 28 nos muestra que del total de encuestados (99 alumnos de Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza), el 60.60% del total de alumnos está totalmente en desacuerdo en que la institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, etc.).

ANALISIS INFERENCIAL:

PRUEBA DE NORMALIDAD

H0. Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 29

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN	.354	99	<.001
VARIABLE 2: CALIDAD	.359	99	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Tras observar los datos y observado que la muestra es mayor a 50, se tomó como prueba de normalidad a Kolmogorov Smirnov, así mismo se observa que las variables de estudio tienen una significancia bilateral menor a $P = 0,05$. Por consiguiente, no tiene una distribución normal, esto nos permite concluir que la investigación es una prueba no paramétrica, empleando para medir el nivel de relación en las contrastaciones la prueba de Rho de Spearman.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Tabla 30

Escala de valores del coeficiente de correlación

Hernández, 2003, p.532 baremos de interpretación

Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Contrastación de la Hipótesis General

H0: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 .

Tabla 31

Contrastación de la Hipótesis General

Correlaciones				
			VARIABLE X: SATISFACCIÓN	VARIABLE Y: CALIDAD
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.911**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	VARIABLE Y: CALIDAD	Coeficiente de correlación	.911**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99

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

Fuente: Elaboración propia

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.911 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H0: El nivel de relación NO es significativo entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Tabla 32

Contrastación de la primera hipótesis específica

Correlaciones				
			VARIABLE 1: SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	.936**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	.936**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.936 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H0: El nivel de relación NO es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Tabla 33

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Correlaciones				
			VARIABLE 1: SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	.856**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	.856**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.856 nos indica una correlación positiva alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H0: El nivel de relación NO es significativo entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Tabla 34

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Correlaciones				
			VARIABLE X: SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.931**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	.931**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99

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

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.931 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica:

H0: El nivel de relación NO es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Tabla 35

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Correlaciones				
			VARIABLE 1: SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN 6: EMPATÍA
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	.919**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	DIMENSIÓN 6: EMPATÍA	Coefficiente de correlación	.919**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.919 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Contrastación de la quinta hipótesis específica:

H0: El nivel de relación NO es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

H1: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

Tabla 36

Contrastación de la quinta hipótesis específica

Correlaciones				
			VARIABLE 1: SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN 7: ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	VARIABLE X: SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	.900**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	99	99
	DIMENSIÓN 7: ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	.900**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.900 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

CAPITULO VI:

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Determinar el nivel de relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Nobario (2018), en el estudio demuestra Además, en un nivel menor de satisfacción considerado satisfecho se encuentra la calidad del servicio educativo administrativo, la calidad educativa de la infraestructura y equipamiento de la escuela y la infraestructura institucional; que la menor población estudiantil no afecte la buena calidad de los servicios educativos Coincide Vera (2020) al comprobar que existe una relación significativa entre las variables la calidad de servicios educativos y la satisfacción usuaria, en la U. E. P. Ecuador-Guayaquil en 2020. El estudio señaló que existió mayor satisfacción con respecto a los indicadores profesionalismo, identificación y confianza; siendo los factores determinantes para que los padres y representantes contraten una organización educativa. También Asencios, (2022) señala sabe que la calidad del servicio tiene un efecto positivo y significativo en la complacencia de los alumnos. Lo que significa que la variable

calidad del servicio tiene una influencia del 84,9% en la satisfacción de los estudiantes. El estudio fue realizado en instituciones educativas demuestra que a mayor calidad de servicio la satisfacción de los estudiantes podría aumentar. Según la prueba de Rho de Spearman, 0.936 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos

permite rechazar la H_0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. González-Contreras et al, en el (2019), coinciden con la investigación, señalando que las prácticas pedagógicas percibidas, junto con el nivel cursado, la titulación, el sexo y la edad del alumno, predicen un 37,19% de la satisfacción académica. El estudio demuestra que la satisfacción académica varía según la titulación y los niveles formativos cursados por el alumno, se asocia a su sexo y es favorecido por prácticas pedagógicas constructivistas. También Choque, en el año (2021) señala el hallazgo más relevante es que los factores y características que contribuyen con la calidad educativa se cumple aceptablemente, la calidad educativa es razonable con respecto al modelo considerado como deseable”.

Según “la prueba de Rho de Spearman, 0.856 nos indica una correlación positiva alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa” – 2023. Para Vilcatoma Nanacy (2020), deja concluir que no existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP, respecto a la correlación de Pearson de 0.342 que indica una correlación positiva débil. Coincidentemente Cueto, et al. en el año (2020), señala que en la calidad del servicio de educación secundaria se encuentra en un nivel medio, representado por 50.93%, según el promedio de percepciones del cliente externo, como de los clientes internos”. También Pecina (2019). Finalmente se encontró correlación positiva (Pearson 0.432) entre las variables satisfacción académica y calidad educativa. En el estudio se encontró que menos del 50% se encontraron totalmente satisfechos, lo que indica un alto porcentaje con algún nivel de desacuerdo con la calidad de los servicios.”

Según “la prueba de Rho de Spearman, 0.931 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre

la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Coincide Jiménez Regina (2019), concluyeron que el modelo propuesto se ha fortalecido, indicando que las dimensiones más importantes que explican la calidad del servicio son la competencia y las actitudes de los docentes, seguidas de la eficiencia del servicio.

Según “la prueba de Rho de Spearman, 0.919 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Ghaffar y Xin en el año (2019), encontró que el 41.2% de los estudiantes se encontró entre el rango de edad de 18 a 21 años, el 51.6% es del género masculino. Las variables de estudio muestran que existe una fuerte y significativa relación entre estos determinantes y satisfacción general” de los estudiantes en las instituciones de educación superior en Pakistán.

“El estudio evalúa la actitud y comportamiento del personal, los procesos administrativos, la calidad del ambiente, infraestructura y el aprendizaje como determinante para elegir la universidad.

Según la prueba de Rho de Spearman, 0.900 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0, 05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: El nivel de relación es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Morales, en el año (2022), encontró una correlación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022, de $r= 0.386$ según la correlación de Pearson, siendo la misma positiva baja, se rechaza la hipótesis nula.” En el primer objetivo se tiene, una correlación de $r=0.386$, para el segundo objetivo específico, $r=0.377$, correlación moderada baja y para el tercer objetivo específico, $r=0.605$, que según el baremo de Pearson es positiva moderada.

CONCLUSIONES

1. Tomando el objetivo general, el nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023, Se corrobora con la prueba de Rho de Spearman, 0.936 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 .

2. Conforme al primer objetivo específico el nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023, aseverando con la prueba de Rho de Spearman, 0.856 nos indica una correlación positiva alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 .

3. De acuerdo al segundo objetivo específico el nivel de relación es significativo entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023, y, por la prueba de Rho de Spearman, 0.931 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 .

4. Por el tercer objetivo específico el nivel de relación es significativo entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Confirmándose con la prueba de Rho de Spearman, 0.919 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 .

5. En el cuarto objetivo específico encontramos que el nivel de relación es significativo entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023. Corroborándose con la prueba de Rho de Spearman, 0.900 nos indica una correlación positiva muy alta y por la significancia bilateral de 0,001 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 .

RECOMENDACIONES.

1. Gestionar ante la dirección del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 elabore programas de sensibilización para que el alumno Siente interés por continuar sus estudios (56.6% no siente nada), con mayor energía, inspirado, libre de opinar sin temor a sus compañeros.
2. Solicitar a la dirección del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 promueva charlas de compenetración con el alumno Tratando del cumplir lo prometido de hacer algo en cierto tiempo y que la institución haga seguimiento del tema hasta lograr su solución. (Totalmente en desacuerdo 56.6%).
3. Hacer conocer a la dirección del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 para que muestre siempre la disposición en ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole con docentes que brinden confianza y garantía. (totalmente en desacuerdo 56.6%)
4. Pedir a la dirección del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 reuniones permanentes a fin de que los docentes brinden confianza y garantía. (totalmente en desacuerdo 56.6%)
5. Gestionar a la dirección del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023 para que desarrolle programas de saneamiento ambiental con empresas acreditadas a fin de tener un control permanente de prevención y control de la contaminación para beneficio de la salud del alumnado, personal docente y administrativo.
- 6.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Allan-Hernández (2008) “*El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la Economía*”.file:///C:/Users/user/Downloads/7142-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9744-1-10-20130129%20(1).pdf
- Carrasco Cueva, H. N. (2021). *Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura*, Perú. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68464>
- Choque Mamani, R. (2021). Vista de Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>
- Contreras K., Caballero C., Palacio J., y Pérez A., (2008). Factores asociados al fracaso académico en estudiantes universitarios de Barranquilla (Colombia). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2008000200008
- Cueto Huayascachi, R., Geraldo Campos, L., & Tito Huamani, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica* - Google Books. https://www.google.com.pe/books/edition/Garant%C3%ADa_y_monitor%C3%ADa_de_la_calidad_de/FPtNPwAACAAJ?hl=es
- Ghaffar Mastoi, A., & Xin Hai, L. (2019). Higher Education Service Quality Based on Students’ Satisfaction in Pakistan Education Facilities Provision in Bangkok View project Public Policy on Environment and Renewable Energy View project. *European Scientific Journal*. <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n11p32>
- González, A., De Pablos, A., Aguilera, M., Escribano, S., & Gil, J. (1994). *Calidad total en atención primaria de salud*. https://books.google.com.pe/books?id=tSDtxOzvO-YC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+atencion+en+salud&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion&f=false
- González-Contreras, A., Pérez-Villalobos, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza-Garrido, G., & Toirkens-Niklitschek, J. (2019). Satisfacción académica y

prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile. FEM: *Revista de la Fundación Educación Médica*, 22(3), 103-107. <https://doi.org/10.33588/FEM.223.992>

Hayes B. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6IcC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=snippet&q=satisfaccion%20del%20cliente&f=false

Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39-45. <https://doi.org/10.54099/AIJBS.V2I1.104>

Jianwen, L., & Welsch, H. M. Stoica (2003) *Organizational Absorptive Capacity and Responsiveness: An Empirical Investigation of Growth-Oriented SMEs*. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 63-85.

Jiménez Regina (2019) “*La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017*”. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2468/CAD-EMP-JIM-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luis P. (2004). “*Población muestra y muestreo*”. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Maza F. Vergara J., Pacheco I. y Medrano P. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*. <file:///C:/Users/user/Downloads/18+Calidad+del+servicio.pdf>

Mejía-Rodríguez, D., & Mejía-Leguía, E. (2021). Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales. *Revista Electrónica Educare*. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194169815038/html/>

Moreno E. (2022). *La Investigación Básica, Pura O Sustantiva*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2022/07/la-investigacion-basica-pura-o.html>

Morales-Plasencia, L. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022*. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104100>

- Ministerio de Educación. Dirección General de Educación Superior Universitaria. Dirección de Políticas para el Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, Torres Manrique, D. S., Pérez Portocarrero, A. J., Carrasco García, F. D., Navarro Véliz, A. N., Obeso Manrique, J. A., Canes Acosta, J. M., Cusi Palomino, S. E., Peñaloza Luna, M., Buendía Roldan, S. T., Marino Negrón, D. A., Pariatón Zurita, Y. N., Siches Ezcurra, K. E., Ruiz Lopez, S. S., & Miñan Sánchez, L. F. (2021). Encuesta Nacional de Estudiantes de Educación Superior Universitaria 2019 : principales resultados. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7745>
- Narváez T. (2008). *La encuesta y el Cuestionario*. <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>
- Samaniego G. 2022. *Enfoque, tipo, diseño y métodos de investigación*. <https://miasorsordetesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>
- Pecina, R. M. (2019). *Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario*. “Educational quality and its impact on the satisfaction of the university student. Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad, 6(11), 11. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>”
- Suarez, J. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa 2022*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106033>
- Vavra T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA141&dq=satisfaccion+del+cliente+en+salud&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjniMqvpL79AhUCGLkGHSogAe4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente%20en%20salud&f=false>
- Vera Inca, F. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador Guayaquil, 2020* [Universidad César Vallejo]. En Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51899>
- Vergara, J. (2012). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008 (B.-EUMED, Ed.)*.
- Viera, D., Flores, M., & Pachari-Vera, E. (2020). *Factores de deserción estudiantil: un estudio exploratorio desde Perú*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/339/33965363005/>

Vilcatoma N. (2020), “*La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica-UNCP*”.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 35: Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.	H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.	VARIABLE 1: Nivel de satisfacción: ○ Aspectos positivos ○ Aspectos negativos	Enfoque de la investigación: Cuantitativa Tipo de la investigación: Sustantiva - basica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?	Identificar la relación entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.	H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la fiabilidad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.	VARIABLE 2: Calidad de atención: ○ Fiabilidad ○ Capacidad de respuesta	Nivel de la investigación: Descriptivo-correlacional Método de la investigación: Hipotético deductivo
¿Cuál es relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado	Identificar la relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado	H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa	○ Seguridad ○ Empatía ○ Elementos tangibles	Diseño de la investigación:

<p>Espinoza, Arequipa – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?</p> <p>¿Cuál es relación entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?</p> <p>¿Cuál es relación entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023?</p>	<p>Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p>	<p>– 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y seguridad percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la empatía percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y los elementos tangibles percibidos por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p>		<p>No experimental</p> <p>Población: 99 Alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.</p> <p>Muestra: La muestra se considera censal, debido a que el seleccionará al 100% de la población. (99)</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Encuesta</p>
--	---	--	--	--

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA – 2023.

Instrucciones: La presente ficha está dividida en 2 partes. Todas las preguntas deberán ser completadas sin enmendaduras. Este cuestionario es anónimo por lo que tiene libertad de responder con total veracidad.

I PARTE: SATISFACCION

La encuesta es anonima y se requiere la veracidad del caso en su respuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con un “X” o con un aspa considerando la siguiente escala:

- 5= intensamente
- 4= bastante
- 3= moderadamente
- 2= poco
- 1= nada

Dimensiones	VI: Nivel de satisfacción	Escala				
		5	4	3	2	1
Aspectos positivos	¿Siente interés por continuar sus estudios?					
	¿Se siente con mayor entusiasmo luego de las clases recibidas?					
	¿Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios?					
	¿Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas?					
	¿Permanece atento a las instrucciones impartidas por el docente?					
	¿Siente libertad para dar una opinión en clase?					
Aspectos negativos	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la institución?					
	¿Siente temor al relacionarse con el personal?					
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución?					
	¿Siente ansiedad en las clases?					
	¿El personal lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
	¿El personal le mostró hostilidad en su trato?					

II PARTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su respuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con un "X" o con un aspa considerando la siguiente escala:

5= totalmente de acuerdo

4= de acuerdo

3= ni en acuerdo, ni desacuerdo

2= en desacuerdo

1= totalmente en desacuerdo

Dimensiones	VI: Calidad del servicio educativo	Escala				
		5	4	3	2	1
Fiabilidad	La institución (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo cumple.					
	Cuando los estudiantes tienen problemas, la institución hace seguimiento del tema hasta lograr su solución.					
	La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).					
Capacidad de respuesta	En la institución las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta.					
	El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores) siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.					
Seguridad	Los estudiantes de esta institución se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución.					
	Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases					
Empatía	La institución, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada					
	La institución se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.					
Elementos tangibles	La institución muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.					
	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.					
	La institución cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, etc)					

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cuya Chumpitaz Luis Ysmael
- 1.2. Grado académico: Doctor en gestión y desarrollo
- 1.3. Cargo e institución donde labora: TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. Título de la Investigación: Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2023
- 1.5. Autor del instrumento: De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. Maestría/Doctorado/mención: Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante

INDICADORES	CRITERIOS	CUANTITATIVOS					
		CUALITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X	
SUBTOTAL						100	
TOTAL						100	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha: Lima, 04 de mayo, 2023



LUIS YSMAEL CUYA CHUMPITAZ
Firma y Posfirma del experto
DNI:08843049
Código Orcid 0000-0001-9315-986X

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Vera Fernandez Jose Antonio
- 1.2. **Grado académico:** Doctor en gestión y desarrollo
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. **Título de la Investigación:** Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2023
- 1.5. **Autor del instrumento:** De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. **Maestría/Doctorado/mención:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante

INDICADORES	CRITERIOS				
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS			
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio				X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X
SUBTOTAL					100
TOTAL					100

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es válida y aplicable.

Lugar y fecha: 06 de mayo del 2023


 Dr. Jose Vera Fernandez

 Firma y Posfirma del experto
 DNI:09051980
 Código Orcid <https://orcid.org/0000-0001-6525-3189>

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Raymundo Chafloque Tullume
- 1.2. **Grado académico:** Magister en docencia universitaria y gestión educativa
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. **Título de la Investigación:** Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023
- 1.5. **Autor del instrumento:** De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. **Maestría/Doctorado/mención:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante

INDICADORES	CRITERIOS					
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUBTOTAL						
TOTAL						100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA: 100 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable para la investigación.

Lugar y fecha: Lima, 8 de mayo de 2023


 Mg. Raymundo Chafloque Tullume
 DOCENCIA UNIVERSITARIA Y
 GESTIÓN EDUCATIVA
 DNI: 08671855
 Código ORCID:0009-000-9878-1674

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA CALIDAD EDUCATIVA

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Cuya Chumpitaz Luis Ysmael
- 1.2. **Grado académico:** Doctor en gestión y desarrollo
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. **Título de la Investigación:** Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2023
- 1.5. **Autor del instrumento:** De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. **Maestría/Doctorado/mención:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la calidad educativa

INDICADORES	CRITERIOS				
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS			
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio				X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X
SUBTOTAL					100
TOTAL					100

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado en el estudio y ser replicado en otros estudios posteriores

Lugar y fecha: Lima, 04 de mayo, 2023



.....
LUIS YSMAEL CUYA CHUMPITAZ

DNI:08843049

Código Orcid 0000-0001-9315-986X

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Vera Fernandez Jose Antonio
- 1.2. **Grado académico:** Doctor en gestión y desarrollo
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. **Título de la Investigación:** Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2023
- 1.5. **Autor del instrumento:** De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. **Maestría/Doctorado/mención:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la calidad educativa

INDICADORES	CRITERIOS					
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL						100
TOTAL						100

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es válida y aplicable.

Lugar y fecha: 06 de mayo del 2023


 Dr. José Vera Fernández
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 09051980
 Código Orcid <https://orcid.org/0000-0001-6525-3189>

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Raymundo Chafloque Tullume
- 1.2. **Grado académico:** Magister en docencia universitaria y gestión educativa
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** TM – Terapeuta físico, Hospital Militar Central
- 1.4. **Título de la Investigación:** Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023
- 1.5. **Autor del instrumento:** De la Cruz Quispe, Celina Juana
- 1.6. **Maestría/Doctorado/mención:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la calidad educativa

INDICADORES	CRITERIOS					
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUBTOTAL						
TOTAL						100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA: 100 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable para la investigación.

Lugar y fecha: Lima 8, de mayo de 2023



Mg. Raymundo Chafloque Tullume
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA

DNI: 08671855

Código ORCID:0009-000-9878-1674

ANEXO N° 04

COPIA DE LA DATA PROCESADA

VARIABLE X:

SATISFACCION																			
ASPECTOS POSITIVOS						ASPECTOS NEGATIVOS						FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD					
1. ¿Siente interés por continuar sus estudios?	2. ¿Se siente con mayor energía luego de las recálculas?	3. ¿Siente orgullo de contar con la institución para sus estudios?	4. ¿Se siente inspirado con las enseñanzas brindadas?	5. ¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el docente?	6. ¿Siente libertad para dar una opinión en clase?	7. ¿En algún momento se sintió irritado por la atención recibida en la institución?	8. ¿Siente temor al relacionarse con el personal?	9. ¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la institución?	10. ¿Siente nerviosismo en las clases?	11. ¿El personal lo culpable por alguna situación?	12. ¿El personal lo mostró hostilidad en su trato?	1. La institución es confiable (a través de sus estudiantes directivos) cuando promete hacer algo en el tiempo hasta lograr su solución.	2. Cuando los estudiantes tienen problemas, prometen hacer algo en el tiempo hasta lograr su solución.	3. La institución es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, seguimiento del tema hasta lograr su solución).	4. En la institución las solicitudes de otros administrativos están dispuestas a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas.	5. El personal de la institución (directivos, docentes y trabajadores de esta institución) siempre se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la institución.	6. Los estudiantes de esta institución poseen un buen nivel de preparación metodológica.	7. Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación metodológica.	8. Los profesores de la institución brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación metodológica.
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	5	3	5	3	3	5	2	2	1	1	1	2	3	4	1	2	3	3	
12	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	4	2	3	2	4	
13	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	
14	5	4	4	4	4	4	3	1	1	1	2	1	4	4	4	2	4	4	
15	4	4	4	4	3	5	5	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	4	3	4	4	
17	3	4	3	3	4	3	4	3	1	1	2	1	4	3	3	4	3	3	
18	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
20	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
22	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
23	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
25	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	3	4	4	
26	4	3	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4	5	3	4	4	
27	5	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	
28	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	3	4	5	1	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4	3	4	4	4	
30	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	4	4	4	
31	3	4	3	3	4	3	2	1	1	1	2	1	3	4	3	4	4	4	
32	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
33	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
34	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
35	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
36	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
37	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
38	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	1	1	3	4	5	1	5	4	
39	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	4	3	4	4	
40	5	4	4	4	4	3	3	1	1	1	2	1	4	5	3	5	3	4	
41	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	2	3	4	1	2	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	4	2	2	4	4	
43	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	
44	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	
45	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
46	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
47	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
48	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
49	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
50	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
51	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
52	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	1	4	3	3	3	5	3	
54	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	
55	4	3	5	3	3	3	4	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	4	
56	5	3	5	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	4	1	2	3	
57	5	3	5	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	
58	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
59	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
60	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
61	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
62	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
63	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
64	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
65	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
66	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	
67	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	
68	5	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	
69	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	4	5	3	4	5	
70	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
71	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
72	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
73	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
74	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
75	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE LA INVESTIGACION
Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2023
PROPOSITO DEL ESTUDIO
Determinar la relación entre la satisfacción y calidad del servicio educativo percibido por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACION
Responderá una ficha de recolección de datos socio demo Figuras y los cuestionarios. La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.
RIESGOS
El llenar la encuesta no representará ningún riesgo.
BENEFICIOS
Al final de la obtención de los datos se brindará los resultados de acuerdo a la satisfacción y calidad del servicio educativo.
COSTOS
Usted no deberá pagar nada por la participación.
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
Usted no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.
TIEMPO
El tiempo estimado para desarrollar la encuesta es de 30 minutos.
CONFIDENCIALIDAD
Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación

.....

Apellidos y nombres

DNI

ANEXO N° 06

AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO



JEFATURA DE UNIDAD ACADÉMICA
FORMACIÓN TECNOLÓGICA F.T.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Arequipa, 03 de mayo del 2023

Oficio N° 029-2023-JUA-IESTP.HDE

Señores

Universidad Alas Peruanas

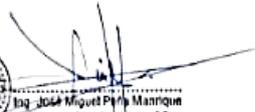
Presente.-

Asunto: Aceptación de aplicación de encuesta

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlos cordialmente y a la vez hacerles conocer que la Bach. CELINA JUANA DE LA CRUZ QUISPE, ha presentado su tema de Investigación titulado "SATISFACCION Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA – 2023", con fines de aplicación de encuesta con los estudiantes del Instituto. En este sentido, les comunicamos que está ACEPTADO el trabajo de aplicación.

Sin otro particular, agradezco a Ud. la atención que le brinde al presente. Valga la ocasión para renovarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente.



Ing. José Miguel Pardo Mantique
Jefe de Unidad Académica F.T.
C.I.P. 16872

JMPH/JUA.FT
hvp/sec.

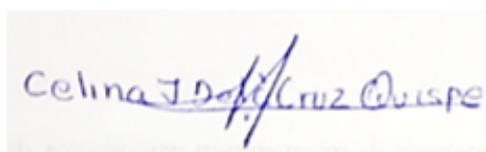
ANEXO N° 07

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DEL DE TESIS

Yo, De La Cruz Quispe, Celina Juana, identificada con DNI N° 09109951, Bachiller del programa de maestría en docencia universitaria y gestión educativa de la Escuela Posgrado profesional de la Universidad Alas Peruanas soy autor de la tesis titulada: Satisfacción y la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2023.

En muestra de lo cual firmo la presente declaratoria

Lima, 07 de mayo del 2023

A handwritten signature in blue ink that reads "Celina J. De La Cruz Quispe". The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'C'.

De La Cruz Quispe, Celina Juana
DNI: 09109951