



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

TESIS:

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS
Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF, AZÀNGARO 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON LA ESPECIALIDAD EN:
CIENCIAS SOCIALES**

PRESENTADO POR

BACH. MEDALY MILONIA MAMANI COA
<https://orcid.org/0000-0002-6093-330X>

ASESOR

Dra. ENMA CARRASCO CAMPOS
<https://orcid.org/0000-0003-3564-8053>

PUNO – PERÚ

2022

"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF, AZÀNGARO 2020"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

9%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

ciencialatina.org

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to City University of New York
System

Trabajo del estudiante

1%

7

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

<1%

8	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
9	Glenda Meliza Flores-Zavala, Fabiola Wendy Villegas-Cayllahua, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
10	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	revistas.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Dedicado a mi amado hijito y esposo.

AGRADECIMIENTO

De todo corazón a Dios omnipotente y a mi linda familia por nunca abandonarme.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y a mis apreciados alumnos.

INDICE GENERAL

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Delimitación Espacial.....	17
1.2.2 Delimitación Social.....	17
1.2.3 Delimitación Temporal.....	17
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	17
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Problema Principal.....	17
1.3.2. Problemas Secundarios.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.5. HIPÓTESIS y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.5.1 Hipótesis General.....	19
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	19
1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional).....	20
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	26
a) Tipo de investigación.....	26

b) Nivel de investigación.....	26
1.6.2. Método y Diseño de Investigación.....	26
a) Método de investigación.....	26
b) Diseño de investigación.....	27
1.6.3. Población y Muestra de la investigación.....	28
a) Población.....	28
b) Muestra.....	28
1.6.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos	29
a) Técnica.....	29
b) Instrumento.....	29
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación.....	35
a) Justificación.....	35
b) Importancia.....	36
c) Limitaciones.....	37
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	38
2.1. Antecedentes de la investigación.....	38
2.2. Bases teóricas.....	49
2.3. Definición de términos básicos.....	72
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	75
3.1. Análisis de Tablas y figuras	76
3.2. Discusión de resultados.....	92
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	96
Fuentes de Información.....	97
Anexos.....	102
Matriz de Consistencia.	103
Instrumento Recolección de Datos	107
Validación de instrumento.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable “X”.....	22
Tabla 2: Operacionalización de la variable “Y”.....	24
Tabla 3: Valoraciones de las percepciones de la calidad.....	30
Tabla 4: Interpretación de resultados generales de la calidad.....	30
Tabla 5: Valoraciones de la satisfacción.....	31
Tabla 6: Interpretación de resultados generales de la satisfacción.....	31
Tabla 7: Fiabilidad según Kuder Richardson.....	33
Tabla 8: Valoración de expertos.....	34
Tabla 9: Frecuencia: Calidad.....	76
Tabla 10: Frecuencias: Satisfacción.....	77
Tabla 11: Frecuencias: Fiabilidad.....	78
Tabla 12: Frecuencias: Empatía.....	79
Tabla 13: Frecuencias: Capacidad de respuesta.....	80
Tabla 14: Frecuencias: Tangibilidad.....	81
Tabla 15: Frecuencias: Seguridad.....	82
Tabla 16: Percepción de los niveles de calidad.....	83
Tabla 17: Frecuencias: Satisfacción.....	84
Tabla 18: Pruebas de normalidad.....	85
Tabla 19: Correlación de las variables centrales.....	86
Tabla 20: Correlación de la fiabilidad y la satisfacción.....	87
Tabla 21: Correlación de la empatía y la satisfacción.....	88
Tabla 22: Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción.....	89
Tabla 23: Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción.....	90
Tabla 24: Correlación de la seguridad y la satisfacción.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación geográfica de la entidad.....	27
Figura 2: Teoría general de sistemas.....	32
Figura 3. Coeficiente de confiabilidad.....	33
Figura 4: Modelo de los descriptores del proceso de servicio.....	57
Figura 5: Calidad total frente a la ventaja competitiva.....	58
Figura 6: Modelo Servperf adaptado para evaluar calidad de los servicios.....	61
Figura 7: Esquema de Gento sobre calidad.....	67
Figura 9: Frecuencias: Calidad.....	76
Figura 10: Frecuencias: Satisfacción.....	77
Figura 11: Frecuencias: Fiabilidad.....	78
Figura 12: Frecuencias: Empatía.....	79
Figura 13: Frecuencias: Capacidad de respuesta.....	80
Figura 14: Frecuencias: Tangibilidad.....	81
Figura 15: Frecuencias: Seguridad.....	82
Figura 16: Percepción de los niveles de calidad.....	83
Figura 17: Frecuencias: Satisfacción.....	84

RESUMEN

La investigación empezó con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020. Por lo tanto, se precisa de un estudio básico no experimental, descriptivo, transversal, correlacional cuyo método fue el hipotético deductivo; donde fueron evaluados 79 de 197 estudiantes por medio de encuestas con alfa de Cronbach de 0,791 y 0,823 respectivamente.

Resultados: 41% casi siempre ha percibido la fiabilidad de los servicios educativos. Asimismo, 34,2% casi siempre; ha percibido la empatía de dicho servicio. 45,6% a veces ha percibido la capacidad de respuestas. 37% a veces ha percibido la tangibilidad y 44,3% a veces ha percibido la seguridad del servicio educativo, constituyéndose en los mayores porcentajes de la muestra para este rubro. Por lo tanto, se puede decir que casi el 41% ha mostrado indiferencia a la calidad del servicio educativo de manera generalizada y casi 52% también se han mostrado indiferentes con la satisfacción alcanzada del servicio educativo.

Conclusiones: Hubo correlación baja y positiva de 0,317** entre la calidad y la satisfacción que percibieron los estudiantes de la institución Perú BIRF de Azángaro en 2020.

También se halló correlación baja y positiva de 0,234; 0,290** y 0,391** unidades entre la empatía, capacidad de respuesta y la seguridad con la satisfacción. Finalmente, no hubo relación entre la fiabilidad y los elementos tangibles con la satisfacción debido a que el valor de significancia superior a 0,05 no ha permitido generar rechazo a la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio y satisfacción

ABSTRACT

The research began with the objective of determining the level of relationship between the quality of educational services and student satisfaction in the PERU BIRF Azángaro Secondary Educational Institution, Azángaro 2020. Therefore, a basic non-experimental study is required, descriptive, cross-sectional, correlational whose method was the hypothetical deductive; where 79 of 197 students were evaluated through surveys with Cronbach's alpha of 0.791 and 0.823, respectively.

Results: 41% have almost always perceived the reliability of educational services. Likewise, 34.2% almost always; has perceived the empathy of said service. 45.6% have sometimes perceived the ability to respond. 37% have sometimes perceived the tangibility and 44.3% have sometimes perceived the security of the educational service, constituting the highest percentages of the sample for this item. Therefore, it can be said that almost 41% have shown indifference to the quality of the educational service in a generalized way and almost 52% have also been indifferent to the satisfaction achieved with the educational service.

Conclusions: There was a low and positive correlation of 0.317** between the quality and satisfaction perceived by the students of the Peru BIRF institution in Azángaro in 2020. A low and positive correlation of 0.234 was also found; 0.290** and 0.391** units between empathy, responsiveness and security with satisfaction. Finally, there was no relationship between reliability and tangible elements with satisfaction because the significance value greater than 0.05 did not allow rejection of the null hypothesis.

KEY WORDS: Service quality and satisfaction

INTRODUCCIÓN

El escenario de competencia actual muestra la diferencia entre las unidades educativas que permanecerán o quedarán desplazadas del mercado de la educación o las que dejarán de funcionar y las que surgirán en el futuro. De esta manera; el panorama global hace que las entidades que apuestan por la educación sean cada vez más maduras y eficientes en el cumplimiento de su misión y logro de su visión donde se practique inevitablemente la calidad.

Por lo tanto, si los servicios implementados generan calidad, estos contribuirán en gran medida a la satisfacción de los individuos que buscan bienes y servicios aptos para sus necesidades en el Perú y Azángaro en particular. En ese sentido, la investigación ha propuesto aproximarse lo más que ha podido a los hechos ocurridos en la institución Perú Birf en Azángaro.

Así, en cumplimiento directo de las normas para la presentación de pesquisas cuantitativas y teniendo en cuenta los ejes de investigación relacionados con la gestión, se realizó una adecuada presentación final del informe. Tanto es así, que en el primer capítulo se ha desglosado la problemática, objetivos, hipótesis y demás temas metodológicos. Por su parte en el segundo, se ha dado cuenta de los antecedentes y definiciones del estudio. Al final se da exposición amplia de las interpretaciones y discusiones de los resultados, complementados por sus conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día la calidad se ha socializado a nivel mundial prácticamente en todas las actividades de la vida humana, ya sea de manera social, económica, política, cultural y educacionalmente, donde todos los productos y servicios transitan por procesos productivos competitivos y altamente perfeccionistas especialmente en las entidades educativas pre universitarias públicas y/o privadas que aprovechan cada una de las ocasiones que el mercado de la educación les ofrece para cumplir objetivamente con su misión y alcanzar su visión institucional dentro del territorio nacional.

A escala internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) ha revelado en el año 1995, preocupaciones evidentes desde años pasados, por los desalentadores índices de calidad referidos a la educación de los países latinoamericanos y los desniveles con el resto del planeta a pesar de las masificaciones de los conocimientos y de las tecnologías productos de la globalización, dando alerta de los primeros síntomas a nivel mundial a cerca de los evidentes incrementos en las desatenciones de la calidad y de la carencia del mismo en los sistemas y procesos educativos.

Ante este crudo, pero significativo diagnóstico y en esa misma perspectiva la Unión Europea (UE), evidenciando los estados de letargos educativos, 20 años hacia

atrás, ha implementado profundas reformas educativas, para eliminar las limitaciones fronterizas y lograr mejoras en la calidad de educación adaptando los contenidos de los currículos de estudios a las vigentes demandas nacionales. Otro principio rector es que la calidad debería impedir las deserciones y lograr los aseguramientos de las igualdades en cuanto a oportunidades se refiere, procurando anexar la educación con los mercados laborales, con mejores ingresos económicos. Finalmente, acaba el informe indicando que la realidad educativa de la región Latinoamericana y el Caribe en la actualidad es superior solamente a la africana.

A nivel nacional, la poca efectividad de las acciones del Estado, así como de sus políticas dirigidas a los sectores rurales, están haciendo que la educación siga siendo desigual a diferencia de las zonas urbanas. Actualmente, el Perú según los estudios de educación a nivel Latinoamericano ocupa el penúltimo lugar en comprensión lectura y conocimiento, por lo tanto, la educación básica regular requiere ser atendida como prioridad dentro de las políticas de Estado.

Otro aspecto que desmedra los servicios educativos son las infraestructuras, equipamientos y los procesos de enseñanza – aprendizaje, hartamente conocido es que el Perú, hoy por hoy solamente destina el 3,8 % del Producto Bruto Interno (PBI), constituyéndose en la nación que menos invierte a niveles de Sudamérica en estos aspectos, mientras que los vecinos países como Brasil, Venezuela y Bolivia vienen invirtiendo alrededor del 6%, consolidando una de las sentencias económicas, que sin inversiones no se logran resultados, sumándose a esta otra de las causas que genera dicha problemática que hace referencia directa a la calidad educativa.

En ese sentido se le reconoce al Estado como la entidad garantizadora de la calidad, así como el defensor de la fe pública, y actor principal de las políticas educativas. En consecuencia se pone de manifiesto la implementación de un inevitable

sistema de pronósticos que van a requerir urgentemente de retroalimentación para garantizar mejores respuestas y resultados; por consiguiente se gesta como consecuencia el control de dicho pronóstico como parte integrante y fundamental de este feedback, para determinar si este pronóstico manifiesta desviaciones en sus resultados reales como consecuencia de los cambios esenciales en los procesos o en su defecto en la aleatoriedad de las circunstancias.

A nivel regional la realidad educativa se ha reflejado a través de la Evaluación Censal de Estudiantes, encuesta nacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) diligenciado en el año 2016 donde se puede apreciar que los resultados son muy alejados a los esperados, sin embargo algo alentadores para alcanzar la calidad, enfatizándose por ejemplo que las edificaciones generalmente recibieron calificaciones de regulares en 59% y buena en 41%, mientras que otros servicios complementarios a la educación han sido vistos en 42% por buenos y 11% por muy buenos. Por otro lado, el profesorado para las entidades particulares era apreciadas en 28% como muy bueno y 57% como bueno; dejando relegados a la educación pública con 19% como muy bueno y 56% como bueno. Hechos que evidencian que los pronósticos, luego de la implementación y aplicación de las últimas legislaciones están exteriorizando sus primeros resultados.

A nivel local, la Institución Educativa PERÚ BIRF de Azángaro ha continuado funcionando con normalidad hasta marzo del año 2020 y después de los inicios de la mortal pandemia ha virtualizado sus labores académicas y administrativas en casi el 100% de sus operaciones, sin embargo continua en la actualidad con el desarrollo de sus actividades pese a la crisis sanitaria, pese a que muchas organizaciones educativas han dejado de laborar y dejarán de existir a razón de que no han logrado niveles de calidad

que exigen la vigente legislación peruana, perfilándose en una de las causas principales de la reinante problemática a nivel país.

En esa dirección, la provincia de Azángaro, específicamente, no son indiferentes a esta coyuntura pues año tras año, a través del Ministerio de Educación se imparte una serie de disposiciones y normatividades además de capacitaciones y actualizaciones al profesorado para estar a la vanguardia educativa haciendo posible que la educación genere satisfacciones personales en los estudiantes de nivel secundario preparándolos para sus próximas incursiones en los niveles superiores, sin embargo es preciso medir dichos servicios educativos para determinar los niveles de calidad que se evidencian al interior del referido centro de estudios, situación problemática que a la fecha no se ha atendido con el debido esmero y por completo.

En consecuencia, el presente proyecto se adecuará a las determinaciones para la presentación de investigaciones conducentes al primer grado universitario, como es el bachillerato de acuerdo a la ley 30220 y en consideración a las líneas de investigación que vinculan la educación, la calidad y las satisfacciones que de estos se dependen. Así mismo se adecuarán a los objetivos que persigue la investigación lográndose las adaptaciones del modelo Servperf para lograr las determinaciones de las valoraciones de las percepciones y de las expectativas a cerca de las prestaciones de los servicios educativos, los mismos que se relacionarán con las satisfacciones de los educandos directamente.

Tras las previas sistematizaciones, se dará contestación a la interrogación central de la pesquisa que se abrevia en el consiguiente literal: ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020?

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

Alcanza al ámbito territorial de la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF de la, provincia Azángaro departamento de Puno en el Perú.

1.2.2. Delimitación Social

Consigna solamente a los estudiantes del cuarto año de secundaria formalmente matriculados dentro del periodo académico respectivo.

1.2.3. Delimitación Temporal

Señala como temporalidad al periodo que incluye los dos últimos bimestres del ejercicio 2020, es decir, desde setiembre a diciembre del mismo año.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Ha tomado en cuenta la calidad y la satisfacción principalmente.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020?

1.3.2. Problemas Secundarios

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa PERÚ BIRF?
- b) ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?

- c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?
- d) ¿Cuál es el nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?
- e) ¿Cuál es el nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.
- b) Determinar el nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.
- c) Determinar el nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF

- d)** Determinar el nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF
- e)** Determinar el nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF

1.5. HIPÓTESIS y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

Existe un nivel de relación directo entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020.

5.1.2. Hipótesis Secundarias

- a)** Existe un nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.
- b)** Existe un nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.
- c)** Existe un nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.
- d)** Existe un nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

- e) Existe un nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

1.5.3.1. Variable X

a) Definición conceptual

Prácticamente se constituyen en actividades intangibles e identificables por sus características propias e inherentes llevados a cabo primordialmente por las personas, en relación hacia otras personas; reconocidos hoy en día por ser los principales activos de cualquiera organización, es decir, individuos al servicio de otros individuos. Como procesos experimentación son equidistantes con las delicadas actividades de enseñanzas y aprendizajes que buscan permanentemente desarrollar cautivas potencialidades de los educandos. Por otro lado, sus permanentes adaptaciones a diversos criterios de perfeccionamiento hacen posibles que se evidencien en contextos altamente competitivos donde están involucrados todas las estructuras de la organización educativa. Hoy por hoy es obligatoria lograr sus mediciones de manera interna y/o a través de parámetros internacionales.

b) Definición operacional

Resultará de la sumatoria de las diferentes puntuaciones que serán rescatados de los reactivos considerados en el cuestionario de campo basados en sus respectivos indicadores, para determinar la primera

variable, a través de sus dimensiones. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la calidad y a menores puntajes menor es la calidad.

1.5.3.2. Variable Y

a) Definición conceptual

Conceptualmente se trata de juicios de valoración complementados afectivamente manifestados por los educandos en relación directa con los quehaceres y servicios educativos. Dinámicamente, se lleva a efecto a través de comparaciones que pueden manifestarse en tiempos pasados, presentes y futuros. En consecuencia, estos cotejamientos, logran relacionar las expectativas de manera directa con las percepciones produciendo como resultados las satisfacciones; en otras palabras, si las expectativas (futuro) son mayores o superiores que las percepciones (presente) se generará insatisfacciones. Funcionalmente la satisfacción es concebida como un estado psicológico transitorio, a razón de que es imposible almacenar o acumular satisfacciones o insatisfacciones. Finalmente, la satisfacción es resultados de un conjunto de sensaciones inmateriales que son percibidas en las propias experimentaciones de tiempos y espacios.

b) Definición operacional

Resultará de la sumatoria de las diferentes puntuaciones que serán rescatados de los reactivos considerados en el cuestionario de campo basados en sus respectivos indicadores, para determinar la segunda

variable, a través de sus dimensiones. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la satisfacción y a menores puntajes menor es la satisfacción.

1.5.3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de la variable “X”

Variable Uno	Definición conceptual	Dimensiones	Definición Operacional.	Indicadores
Calidad de los servicios educativos	Acumulado de propiedades referentes a la educación, que permiten apreciarlos como iguales, mejores o peores que los restantes de su especie (Ley 28044)	Fiabilidad	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la fiabilidad a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la fiabilidad y a menores puntajes menor es la fiabilidad.	- Acatamiento de plazos ante obligaciones - Empeño por solucionar dificultades - Ejecución buena de los ofrecimientos a la primera ocasión - Culminación de los ofrecimientos en los períodos convenidos - Continuidad de las tareas sin errores
		Empatía	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la empatía a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la empatía y a menores puntajes menor es la empatía.	- Atenciones individualizadas - Adecuados horarios de trabajos - Suficientes cantidades de empleados para las atenciones - Preocupaciones por los comunes intereses de los estudiantes - Comprensiones por otras carencias
			Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la capacidad de respuesta a través de sus	- Adecuados sistemas de comunicación de los empleados para dar cuenta de las culminaciones de los servicios.

Capacidad de respuesta	indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la capacidad de respuesta y a menores puntajes menor es la capacidad de respuesta	- Servicios rápidos de los empleados - Disponibilidades de los empleados para dar auxilios a los estudiantes - Disponibilidades de los empleados para dar respuestas a otras inquietudes
Elementos tangibles	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar los elementos tangibles a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayores son elementos tangibles y a menores puntajes menores son los elementos tangibles	- Apariencias modernas de los equipamientos dispuestos por la entidad - Atractividad visual de las instalaciones físicas - Apariencias de pulcritud en los empleados - Atractividades de los demás materiales dispuestos por la entidad.
Seguridad	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la seguridad a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la seguridad y a menores puntajes menor es la seguridad.	- Comportamientos adecuados de los empleados que generan confianza - Transmisión de seguridad en los trámites de los documentos - Evidencias de amabilidad por parte de los empleados - Demostraciones de capacidades para dar respuesta a las preguntas

Nota. Autoría propia basado en el modelo Servperf de Zeithaml (1991)

Tabla 2*Operacionalización variable “Y”*

Variable Dos	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores
Satisfacción de los estudiantes	Apreciaciones favorables realizadas sobre las experiencias asociadas a la educación lo que permite el cotejamiento de las expectativas. (Gento y Vivas, 2003)	Enseñanza – Aprendizaje	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la enseñanza y el aprendizaje a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la enseñanza y el aprendizaje y a menores puntajes menor es la enseñanza y el aprendizaje.	- Currículos de estudios - Contenidos de los cursos impartidos - Metodologías de los docentes - Sistemas implementados para las evaluaciones - Tutorías impartidas por los docentes - Practicas y/o simulaciones de casuísticas
		Recono- cimiento	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar el reconocimiento a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es el reconocimiento y a menores puntajes menor es el reconocimiento.	- Niveles alcanzados por los estudiantes - Desarrollo de las habilidades individuales - Generación de autonomías personales - Conciencia por el futuro como profesional
		Infraestructura	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la infraestructura a través	- Evidentes señales de pulcritud de las instalaciones físicas y ventilaciones de las aulas - Incomunicación máxima de los ruidos

	de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la infraestructura y a menores puntajes menor es la infraestructura	- Mobiliarios educativos adecuados - Espacios para las enseñanzas y sitios para los estudios adecuados - Instalaciones aparentes y adecuadas de las bibliotecas
Pertenencia	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar la pertenencia a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayor es la pertenencia y a menores puntajes menor es la pertenencia.	- Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de las autoridades educativas - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los docentes - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte del personal administrativo - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los demás compañeros del salón
Fisiológicas	Adición de las puntuaciones de los reactivos del cuestionario de campo, para determinar las necesidades fisiológicas a través de sus indicadores. Destacando las relaciones: A mayores puntajes, mayores son las necesidades fisiológicas y a menores puntajes menores son las necesidades fisiológicas	- Disposiciones adecuadas de las instalaciones sanitarias - Adecuados espacios para los descansos y las recreaciones - Disposiciones adecuadas de las instalaciones para el consumo de alimentos

Nota: Autoría propia basado al modelo de necesidades educativas de Gento y Vivas (2003)

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

Dentro de los parámetros de las investigaciones está concebida como básica de acuerdo a su tipo. Según Bernal (2010) las pesquisas básicas no tienen propósitos aplicativos inmediatos, pues sus alcances se limitan a los acrecentamientos de los conocimientos propiamente dichos. (p. 39)

Paralelamente el estudio es de nivel descriptivo y correlacional, debido a que se ha limitado llanamente a obtener descripciones de las diversas características de los fenómenos existentes y lograr determinaciones de las relaciones de sus respectivas variables, dicho en otras palabras se ha puesto especial esmero en los procesos de las recogidas de las informaciones. En consecuencia, se ha sostenido en base al aporte de Carrasco (2017) donde revela que una pesquisa descriptiva y de tipo correlacional los procedimientos son secuencializados y encauzados a las realidades objetivas dentro de las investigaciones con enfoques cuantitativos, lo que permitirá además lograr determinaciones y descripciones de las distintas representatividades, además de llevar a cabo generalizaciones de los resultados, los mismos que servirán para dar comprobaciones a las hipótesis ensayadas y generar respuestas a las interrogaciones del estudio. (p. 28).

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a) Método de investigación

Se logra dentro de los ámbitos y competencias del método general, tal como lo confirma Torres Bardales (1998) corroborando que los conocimientos no son estáticos y están en permanentes cambios y son posibles de construir.

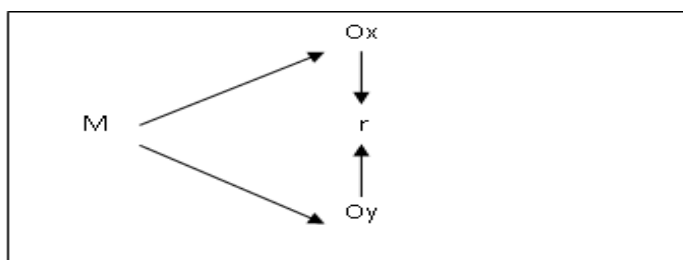
Según Hernández (2019) al método general es ideal la complementación del método que toma en cuenta la hipótesis y la deducción, es decir, el hipotético deductivo lo que permitirá asegurar explicaciones de los fenómenos estudiados por medio del estudio de hechos generales para arribar a hechos particulares. (p. 51).

b) Diseño de Investigación

De acuerdo a Hernández (2019) se procedió al acogimiento del diseño no experimental, en otras palabras, su adecuación se sustentó en el modelo de pesquisa que no implica experimentaciones de ninguna índole, porque además no se ha llevado a cabo manipulaciones intencionadas a las variables planteadas, considerando su contexto.

Figura 1

Diseño del estudio



Nota. Autoría propia en base a Hernández (2019).

En el que:

M, será igual a muestra

Ox, será igual a calidad de los servicios educativos

Oy, será igual a satisfacción de los estudiantes

R, será igual a la relación entre Ox, Oy.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Tomó en consideración las informaciones que se desprendieron de los registros de matrículas que obran en la Dirección de la Institución Educativa PERÚ BIRF y que corresponden al año 2020, la misma que da cuenta de 197 estudiantes.

b) Muestra

De acuerdo al muestreo probabilístico será determinada de acuerdo a la siguiente fórmula.

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

En el que:

n, (muestra inicial)

Z, (nivel de confianza) igual a 95% (1,96)

P, (probabilidad de éxito) igual a 50% (0,50)

q, (probabilidad de fracaso) igual a 50% (0,50)

N, (población)

E, (margen de error) igual a 5% (0,05)

Desarrollando se tiene:

$$n = ((1,96)^2 (0,50) (0,50) (197)) / ((0,05)^2 (197 - 1) + (1,96)^2 (0,50) (0,50))$$

Los encuestados han sido 130 estudiantes, sin embargo, debido a que la cantidad resultante es superior a la condición: $(n/N > E)$ se procedió a su respectivo reajuste.

En consecuencia, el resultante de la división entre la muestra inicial y la población absoluta resultó siendo superior al margen de error “E” estimado en 5% (0,05) se procedió al recalcu de acuerdo a la fórmula siguiente: $no = (n) / (1 + ((n-1) / N))$
 Recalcu: $no = (130) / (1 + ((130-1) / 197))$. La nueva muestra a encuestar fue de 79 estudiantes matriculados en el año 2020.

c) Muestreo

Citando a Ñaupas (2018) el estudio ha permitido llevar a cabo el muestreo de tipo probabilístico basado en el método de selección randomizado, es decir, todos los sujetos involucrados de la muestra han tenido las mismas probabilidades de ser seleccionados, por lo tanto, se dejó de lado las arbitrariedades de la investigadora. (p. 54).

1.6.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos

a) Técnica

En función a los requerimientos de la pesquisa se estima por conveniencia el uso y aplicación de la encuesta, sustentado en las aportaciones de Bernal (2010) donde advierte que la encuesta se desarrolla en base a procedimientos que permiten lograr recopilaciones de los datos a través de los diligenciamientos de los cuestionarios de preguntas a las muestras seleccionadas. (p. 50).

d) Instrumento

Citando a Carrasco (2017) por lo tanto se hizo uso del cuestionario de preguntas que integrarán a 44 reactivos en total, desglosados en 22 preguntas

para obtener mediciones de la variable 1; y 22 preguntas para conseguir mediciones de la variable 2 respectivamente. Dichos ítemes se elaboraron en base a los marcos teóricos que sustentan las dimensiones de las variables y posterior a ello han sido sometidos a valoraciones juiciosas de expertos profesionales que entienden a cerca de los temas del estudio y de la especialidad antes de ser ejecutados en la muestra de la pesquisa.

Tabla 3

Valoraciones de las percepciones de la calidad

N = 1	CN= 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nota: Autoría propia

Tabla 4

Interpretación de resultados generales de la calidad

Percepción	Puntuaciones
Excelente	Entre 94 y 110 puntos
Buena	Entre 76 y 93 puntos
Indiferente	Entre 58 y 75 puntos
Regular	Entre 40 y 57 puntos
Mala	Entre 22 y 39 puntos

Nota: Autoría propia

Tabla 5*Valoraciones de la satisfacción*

MI = 1	I = 2	NI = 3	S = 4	MS = 5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Nota: Autoría propia**Tabla 6***Interpretación de resultados generales de la satisfacción*

Percepción	Puntuaciones
Muy satisfecho	Entre 94 y 110 puntos
Satisfecho	Entre 76 y 93 puntos
Indiferente	Entre 58 y 75 puntos
Insatisfecho	Entre 40 y 57 puntos
Muy insatisfecho	Entre 22 y 39 puntos

Nota: Autoría propia**1.6.4.1. Procedimiento de recolección de datos**

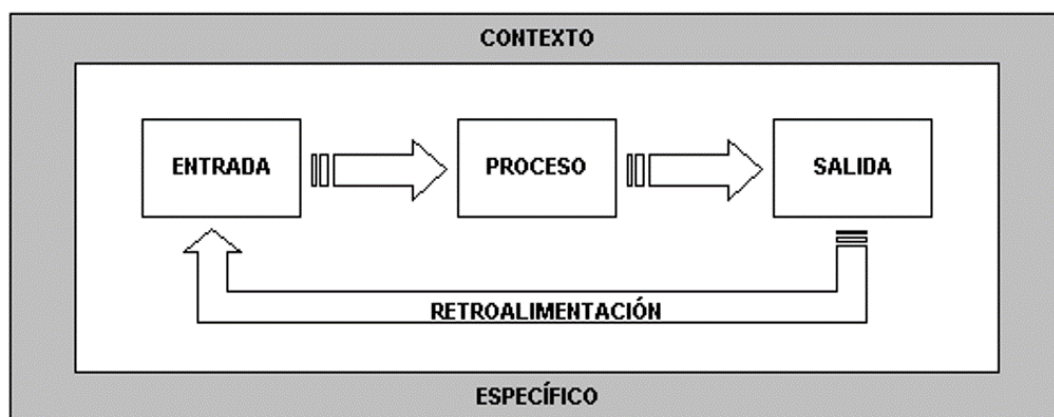
- a) Las estrategias se han adecuado no solo a las necesidades de la pesquisa sino a los beneficios de la investigadora.
- b) El número de hipótesis fue igual de objetivos del estudio
- c) Así mismo se dio usanza de las estadísticas descriptivas cada vez que sea necesario en cada variable. A saber: Distribuciones de frecuencias

reflejados a manera de tablas y gráficos.

- d) Finalmente, se dio usanza de las estadísticas inferenciales cada vez que sea necesario en cada variable para llevar a cabo conclusiones y deducciones sobre el objeto de estudio y sugerir decisiones a partir de un grupo de datos limitado.

Figura 2

Teoría general de sistemas



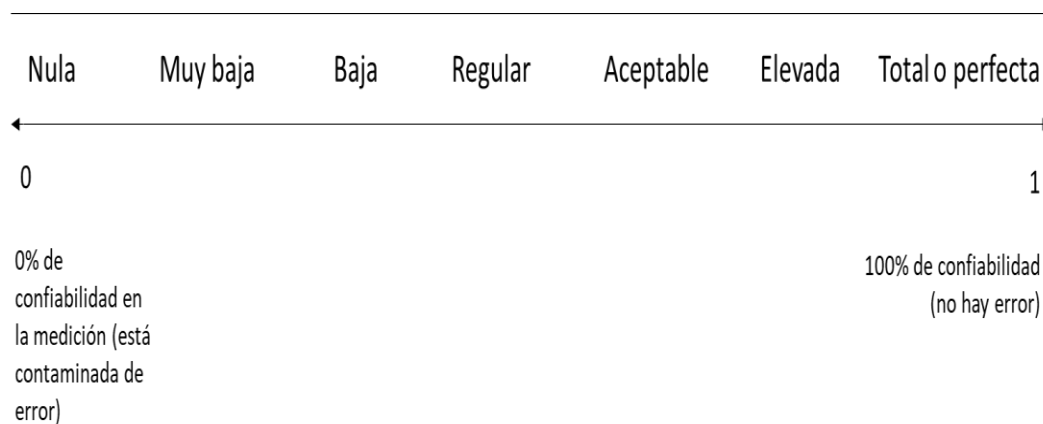
1.6.4.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

- a) Se dio por iniciado con la ejecución de la prueba de normalidad de acuerdo a la teoría de Kolmogorov - Smirnow, debido a que el primer resultado de 130 personas e inclusive la segunda muestra ajustada en 79 individuos y han superado a cincuenta (50 observaciones) de Shapiro Wilk.
- b) El ejercicio de las inferencias, permitieron probar las hipótesis y producir conclusiones individuales y generales.
- c) Para la significancia se ha implantado el valor fijo de 0,05 unidades lo que implicó asegurar las respuestas al 95% de confianza.

- d) Al final, los valores encontrados se han aproximado a uno (1) y así han sido considerados como válidos y significativos. Fue determinante la aplicación del Rho de Spearman para lograr las determinaciones de las relaciones entre las variables de tipo ordinal.

Figura 3

Coficiente de confiabilidad



Nota. Basado en (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)

1.6.4.3. Confiabilidad

Se dio a través del alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,901** y posteriormente cotejado con el K.R, logrando excelente confiabilidad.

Tabla 7

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014)

1.6.4.4. Validez

Cinco profesionales han participado en la validez, para determinarlo se analizó al 10% de la muestra, en este caso 8 estudiantes.

Tabla 8

Valoración de expertos

Experto	Valoración Cuantitativa	Valoración Cualitativa	Opinión de Aplicabilidad
Dra. Rosario Machaca Mamani – Docente Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	18	Muy bueno	Aplicable
Dra. Rocío Cahuana Lipa – Docente Universidad Nacional del Altiplano	18	Muy bueno	Aplicable
Dr. Julio César Machaca Mamani – Docente Universidad Nacional José María Arguedas	18	Muy bueno	Aplicable
Dr. Yalmar T. Ponce Atencio – Docente Universidad Nacional José María Arguedas	17	Muy bueno	Aplicable
Mg. Oscar Apaza Apaza – Docente Universidad Nacional José María Arguedas	18	Muy bueno	Aplicable

Nota. Autoría propia

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

a) Justificación

- Teórica

Se deja evidencia que el contenido de la investigación esta refrendada por sustentos teóricos comprobados y destacados por tratadistas de la calidad y especialistas en satisfacción que son los temas centrales del estudio, asimismo, los hallazgos de la pesquisa serán consecuencia de la atenta y adecuada aplicación de los protocolos científicos de las investigaciones, que permitieron concluir formalmente con la pesquisa para su posterior sustentación en actos públicos, publicación y archivo en los repositorios institucionales de la universidad.

- Práctica

Se justifica por la evidente razón y necesidad de contar con algún otro instrumento institucional para las implementaciones de futuras disposiciones al interior de la institución educativa PERÚ BIRF en la localidad de Azángaro para los sucesivos ejercicios académicos, de tal forma que acrecentarán y ahondarán los conocimientos e informaciones sobre las realidades educativas y estudiantiles del año 2021 por lo menos para los dos primeros bimestres.

- Social

La efectivización de las investigaciones es beneficiosa para todos los involucrados en general, es decir, para los componentes de la entidad educativa, a saber: Educandos, profesores, padres de familia, personal administrativo, autoridades educativas de la Unidad Educativa Local de Azángaro (UGEL

Azángaro), Dirección Regional de Educación de Puno (DREP) y del mismo Ministerio de Educación del país (MINEDU). En suma, se constituye en una reproducción inédita e instantánea de la realidad por la cual está atravesando la entidad educativa PERÚ BIRF al interior de la patria.

- Metodológica.

Se justifica al amparo de la Ley 30220, donde se hace énfasis del logro y alcance de la calidad por medio de las efectivas y eficientes prestaciones de los servicios educativos y obtener satisfacciones plenas de las necesidades de los educandos como elementos centrales de los procesos educativos principalmente. Así mismo, se justifica dentro de los límites de la Ley 28044 que toma en cuenta los lineamientos marcos y macros de la educación y del sistema de educación del país, así como las diversas obligaciones y atribuciones del Estado y las responsabilidades y/o facultades de las personas, así como de la sociedad en general en clara alusión a sus funciones educadoras.

b) Importancia

Es importante porque tanto la educación como la calidad se constituyen en actividades intangibles e identificables por sus características propias e inherentes llevados a cabo primordialmente por las personas, en relación hacia otras personas; reconocidos hoy en día por ser los principales activos de cualquiera organización, es decir, individuos al servicio de otros individuos. Como procesos experimentación son equidistantes con las delicadas actividades de enseñanzas y aprendizajes que buscan permanentemente desarrollar cautivas potencialidades de los educandos. Por otro lado, sus permanentes adaptaciones a diversos criterios de

perfeccionamiento hacen posibles que se evidencien en contextos altamente competitivos donde están involucrados todas las estructuras de la organización educativa. Hoy por hoy es obligatoria lograr sus mediciones de manera interna y/o a través de parámetros internacionales.

Por otro lado, la calidad asociada a la satisfacción analiza juicios de valoración complementados afectivamente por los educandos en relación directa con los quehaceres y servicios educativos. Dinámicamente, se lleva a efecto a través de comparaciones que pueden manifestarse en tiempos pasados, presentes y futuros.

En consecuencia, estos cotejamientos, logran relacionar las expectativas de manera directa con las percepciones produciendo como resultados las satisfacciones; en otras palabras, si las expectativas (futuro) son mayores o superiores que las percepciones (presente) se generará insatisfacciones.

Funcionalmente la satisfacción es concebida como un estado psicológico transitorio, a razón de que es imposible almacenar o acumular satisfacciones o insatisfacciones. Finalmente, la satisfacción es resultados de un conjunto de sensaciones inmateriales que son percibidas en las propias experimentaciones de tiempos y espacios.

c) Limitaciones

El estudio no ha presentado ninguna limitación en cuanto a recursos, participación de estudiantes, disposición de materiales, asignación de personal profesional para la ejecución y desarrollo de la Tesis se refiere.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

- a) (Torres, 2019) de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, ejecutó el estudio intitulado: La calidad de servicio: Percepción de los clientes internos de la Institución Educativa Adventista Eduardo Forga Selinger de la Ciudad de Juliaca 2019. Propósito: Buscó describir las percepciones de la calidad de los servicios de los clientes internos de la referida Institución Educativa de Juliaca en el periodo 2019. Metodología: La pesquisa fue tipo descriptiva, enfocado cuantitativamente, fue no experimental y transeccional. El instrumento utilizado se sustentó en los aportes de Magallanes que logran mediciones de cuatro dimensiones a saber: Dimensiones de eficiencias en los servicios, así como de relevancias en los servicios, pertinencias en los servicios y satisfacciones de los servicios. El instrumento fue confiable de acuerdo al Alfa de Cronbach en 0,877 unidades. La muestra ha sido compuesta por profesores de los niveles secundario, inicial y primario, además de técnicos administrativos, empleados de limpiezas y gentes de atención de los kioscos que suman 42 individuos o clientes internos. Resultados: De los resultados se dijo: A cerca del objetivo general, alcanzó

un nivel de 88,1%, considerado como buena percepción de calidad, por su parte el 11,9%, indicó regularidad y ninguno dijo saber mala calidad.

Conclusión: Que la calidad está presente en las actividades de la entidad educativa orientada a la satisfacción de los requerimientos de sus componentes.

- b)** (Villalobos, 2016) de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca ejecutó el estudio intitulado: Percepción de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del Distrito de Yauyucán - Santa Cruz – 2014. Propósito: Estuvo centrada en la descripción de las percepciones de la calidad del servicio educativo tomando en cuenta las dimensiones: Calidad de los servicios educativos, inserciones en las dinámicas sociales, desarrollos personales del educando, cultivos de valores, inserciones en las dinámicas económicas y productivas e inserciones en las dinámicas culturales que se brindan al interior de la referida Institución Educativa. El objetivo mayor consistió en las descripciones de las percepciones de los alumnos, así como de los egresados y de los progenitores a cerca de la calidad de los servicios educativos, con la intención de diseñar propuestas de modelos conceptuales. Las muestras fueron de 39 alumnos del quinto grado de secundaria más 20 ex alumnos, egresados de los últimos cinco años y de 16 progenitores. Metodología: Por su naturaleza de estudio se trató de una investigación cuyo diseño no fue experimental de corte transeccional. Para lograr precisiones de las percepciones se ejecutaron encuestas. Resultados: El sexo femenino advirtió mejor la calidad en relación al masculino. Además, se dio cuenta que la calidad es factor motivante para fomentar la educación en 87%. Por otro lado, los exalumnos revelan que es

fundamental la educación escolar para afrontar los desafíos del sistema universitario y superior. Conclusiones: Se necesita imprimir mayores liderazgos por parte del director, así mismo mayores compromisos por parte del profesorado en las aulas, difusión de los planes de aprendizajes a los educandos, difusión de las auto motivaciones, mayores variedades en las maneras de estudiar, mejores valoraciones de las importancias en las organizaciones de trabajos por aulas y mejores atenciones a los conflictos que se generan en las aulas.

- c) (Cortez, 2019) de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, ejecutó el estudio intitulado: La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la Institución Educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017. Propósito: La pesquisa, ha tenido por objetivo general la determinación de las relaciones existentes entre las gestiones educativas y la calidad de los servicios educativos desde la óptica del profesorado y del alumnado. Los instrumentos utilizados constituyeron cuestionarios compuestos por ítemes con respuestas de tipo Likert para todas las variables. Estos han sido sometidos a los análisis de confiabilidad y validez. Metodología: Método de hipótesis y deducción. Por su parte, desde su concepción ha sido básica, correlacional, enfocado cuantitativamente diseñado no experimentalmente y transversal. La población conformó a 100 profesores y 49 estudiantes. Por otro lado, los muestreos fueron probabilísticos. Así mismo, las técnicas empleadas para las recolecciones de las informaciones fueron las encuestas y sus instrumentos fueron los cuestionarios oportunamente valorados y validados por medio de los juicios de los expertos y por el estadístico de fiabilidades de Alfa de Cronbach.

Resultados: Los resultados obtenidos han evidenciado relaciones significativas, ($r_s = 0,862$, $p < 0,05$) y directamente proporcionales, entre las gestiones educativas y la calidad de los servicios educativos desde la óptica del profesorado y de ($r_s = 0,766$ desde la óptica del alumnado durante el año 2017. Conclusiones: Existen correlaciones directas entre la calidad del servicio educativo desde las percepciones de los docentes y alumnos de la cita entidad educativa.

- d)** (Tello, 2017) de la Universidad César Vallejo, Trujillo, ejecutó el estudio intitulado: Percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, profesionalización docente y servicios de la biblioteca, Chorrillos, 2016. Propósito: Ha tenido por objetivo la demostración de los efectos de las percepciones de la calidad educativa, profesionalización docente y servicios de la biblioteca de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. Metodología: El estudio fue enfocado cuantitativamente, típicamente aplicado, cuyo diseño correspondió al no experimental multivariable, correlacional y transeccional. El instrumentaje utilizado estuvo basado en cuestionarios con escalas de Likert, los mismos han sido sometidos a los análisis de confiabilidad y validez. Resultados: Al final sus resultados parciales han evidenciado que son confiables y válidos. La muestra fue integrada por 171 alumnos del CAEN Chorrillos del año 2016. Los muestreos han sido probabilísticos. El método correspondió al de hipótesis y deductivo. Conclusiones: Los hallazgos indicaron que las percepciones de la calidad educativa correspondieron a calificativos de buenos en 34,53% basados en las profesionalizaciones docentes; y 28,12% correspondiente a los servicios de las bibliotecas y el restante porcentaje a otros en el CAEN, Chorrillos durante el año 2016.

- e) (Ferreira, 2018). De la Universidad Peruana Unión, Lima ejecutó el estudio intitulado: La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.
- Propósito: En dicho trabajo se ha propuesto la determinación de la calidad de los servicios educativos en la satisfacción del alumnado de orígenes extranjeros de la referida Universidad en Lima. Metodología: La investigación fue de tipo propositivo, básica; no experimental y correlacionalmente propuesto. Las encuestas fueron aplicadas a las muestras para lograr mediciones de las variables. El instrumento fue adaptado al modelaje del SERVQUAL de autoría Parasuraman, Zeithaml y Berry; por otro lado, para lograr mediciones y resultados en la variable satisfacción se ha utilizado el instrumento NPS creado por Reicheld. Así mismo la población ha estado conformada por 1172 individuos extranjeros. Resultados: De acuerdo a los muestreos no probabilísticos y estratificados; el principal resultado ha mostrado correlaciones fuertes, directas y proporcionales entre la calidad de los servicios educativos y los niveles de satisfacción del estudiantado foráneo logrados a través del coeficiente de Pearson en $r = 0,714$ con $(p < 0,05)$.
- Conclusión: Existencia de correlación directa entre la calidad y satisfacción de los disidentes extranjeros.

2.1.2. Antecedentes internacionales

- a) (Ortega, 2015) de la Universidad de Salamanca. España, ha ejecutado el estudio intitulado: Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. Propósito: Ha tenido por objetivo la cimentación de esquemas que permitan llevar a cabo mediciones de la calidad

educativa considerando aspectos de múltiples dimensiones, tomando en cuenta las docencias, las investigaciones las innovaciones y las transferencias de los conocimientos; percibidas por los alumnos de orígenes europeos y de dos partes de Europa. El objeto estudiado ha comprendido a los estudiantes matriculados cuyas antigüedades mínimas son de seis meses en las modalidades presenciales de las Universidades Salamanca de Salamanca; Antonio de Nebrija de Madrid, y las Universidades de Ciencias Aplicadas HS de Deggendorf, y HS Weihestephan Múnich, Alemania.

Metodología: Entre los meses de mayo a junio del periodo 2015, se han procedido a las recolecciones de informaciones. Fueron aplicados las encuestas de cincuenta ítems y las entrevistas de profundidad utilizando el patrón ServQual. Fue transversal, cuantitativo e hipotético. Resultados: Los hallazgos indicaron que el estudiantado europeo visiona sus futuros en entornos globales no solo físicos sino virtuales, debido a las eliminaciones de barreras fronterizas. Conclusiones: En relación a los servicios, se ha concluido que las mejores estrategias apuestan por la calidad. Además, se ha concluido, que deben homogenizarse las diversificaciones de las educaciones basados en los modelos de calidad total (TQM). Finalmente, no solamente se ha dado comprobación de la relacionalidad directa de las variables, sino, además, de las diferencias en las respuestas de los cuestionarios a causa de las edades de los estudiantes, sumadas a las antigüedades de las entidades educativas y en menores proporciones a los géneros de estudiantes europeos. Se consideró las dimensiones: Comedores (0,27), tangibles electrónicos (0,55), tangibles diversos (0,6), empatía (0,79) y una dimensión combinación entre fiabilidad, capacidad de respuesta y aseguramiento de (0,91)

b) (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, ejecutaron la pesquisa intitulada: Satisfacción estudiantil en la apreciación de la calidad educativa universitaria. Propósito: Ha tenido por objetivo, la identificación de las complacencias estudiantiles en la universidad pública al sur de México. Metodología: Ha sido enfocado cuantitativamente de manera correlacional, descriptiva, no ha utilizado experimentos y se ha definido transversalmente. Además, ha evaluado una población de 7656 estudiantes. El Likert de veintidós ítemes han integrado los cuestionarios respaldados por la valoración de 0,850 de Alpha de Cronbach. Se dio también uso del SPSS. Conclusiones: Las conclusiones fueron; en alusión a la calidad, el 57% de los estudiantes mexicanos adujeron parcialmente insatisfacciones y un veintiséis por ciento ha manifestado insatisfacciones totales a cerca de las edificaciones civiles. Por otro lado, la dimensión que contempla las autorrealizaciones ha reportado satisfacciones. Así mismo, sobre los academicismos y creatividades, los estudiantes han demostrado autonomías y libertades sin mayores reparos. Además, han existido correlaciones positivas entre las autorrealizaciones y los estudiantes sobresalientes. A cerca de las orientaciones y apoyos del profesorado se dio cuenta de pocas satisfacciones al igual que los rubros de las enseñanzas y los aprendizajes. Los estudiantes han emplazado mayores dedicaciones para las prácticas en relación a las teorías. Al final, no hay influencias significativas en los resultados debido a los periodos de los estudios, a las edades y los géneros de los estudiantes de México. En alusión a la calidad, el 57% de los estudiantes adujeron parcialmente insatisfacciones y 23% insatisfacciones en las edificaciones civiles. A cerca de las autorrealizaciones se han reportado

satisfacciones. Respecto a los academicismos y creatividades, han demostrado autonomías y libertades sin mayores reparos. Por lo tanto, existen correlaciones positivas entre las autorrealizaciones y los estudiantes sobresalientes de 0,989. Además, existencias de concordancias entre las orientaciones y los apoyos de los profesores donde se dan cuenta de pocas satisfacciones con $r = 0,656$ al igual que en los enunciados a cerca de las enseñanzas y los aprendizajes.

- c) (Tumino y Poitevin, 2014) de la Universidad Adventista del Plata, Argentina, ejecutaron la pesquisa intitulada: Evaluación de la calidad de servicio educativo desde la percepción de estudiantes y docentes. Ha tenido como propósito, la determinación de la calidad de los servicios educativos ofrecidos y las percepciones estudiantiles y de los docentes en la Universidad Privada del Centro de Argentina. Metodología: Correspondió a los estudios básicos y definidos transversalmente, de manera correlacional y cuantitativamente. Para ello se ha adecuado las evaluaciones al patrón SERVQUAL, donde se centralizaron las preguntas a los programas educativos, valoraciones de los aprendizajes y destrezas para las ejecuciones de los servicios administrativos. Comprendió el desarrollo de muestras no probabilísticas intencionales seleccionadas de 64 docentes y 454 estudiantes. Los cuestionarios de interrogaciones ascendieron a 42 ítemes incluidos en las encuestas aplicadas. Concluyendo, que los discernimientos acerca de la calidad pueden estar afectados por las esperanzas que los individuos interiorizan. El estudio además ha advertido respecto al clima organizacional y a las comunicaciones significativas diferencias y de igual manera ha considerado las destrezas para las ejecuciones de los procesos administrativos. Respecto a las situaciones de

los internados se ha concluido, que resulta ser la mejor de las opciones promotoras de interacciones de los aprendizajes prácticos y directos. Finalmente, sobre las antigüedades y permanencias estudiantiles son influyentes, en otras palabras, un estudiante de tercer año no puede percibir la calidad al igual que un cursante del quinto año. De la misma manera se ha percibido que el docente es el principal protagonista de la calidad. De los resultados finales se dice que existió coherencia entre el clima organizacional y la comunicación con significativas diferencias. De igual forma entre las destrezas para la ejecución de los procesos administrativos y de las instalaciones civiles.

- d)** (Alvarado, Morales, y Aguayo, 2016) de la Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México ejecutaron el estudio intitulado: Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Propósito: Ha tenido por objetivo: Analizar los grados de percibimiento de calidad en los estudiantes universitarios y los de un Tecnológico. El primero correspondió al subsidio estatal y el segundo fue privado. La metodología empleada obedeció a los diseños no experimentales, descriptivos correlacionales y transversales. Durante el sexto mes del año, fueron Aplicados las encuestas semiestructuradas, aplicados a 1437 estudiantes con intervalos de 18 a 24 años. Fueron necesarias las encuestas y los cuestionarios de 40 ítemes con escalas de Likert. Resultados: Los resultados señalaron que los estudiantes del Instituto privado consideraron de mayores importancias las disposiciones de modernas instalaciones con implementaciones tecnológicas en las aulas,

en comparaciones con los estudiantes universitarios formados en las entidades públicas. Se ha observado además que el 79.5% de los estudiantes de la entidad privada ejecutan actividades paralelas, en otras palabras, estudian y trabajan. De la misma manera, se han determinado que el 68% de los estudiantes han percibido positivamente las calidades que brindan sus respectivos centros de estudios. Finalmente, han considerado como importantes, las transmisiones de los conocimientos de los docentes en 38%, formaciones integrales y humanas en 39%, componentes físicos en 26%; mientras que los estudiantes del tecnológico consideraban las mismas preguntas en 48%, 37% y 25% respectivamente. Concluyendo que las percepciones de la calidad son distintas para los estudiantes de entidades públicas a diferencia de los privados. Por último, el 69% de encuestados han percibido positivamente la calidad que brindan.

- e) (Erazo, Samayoa, López y Rodas, 2017) de la Universidad San Carlos de Guatemala, ejecutaron el estudio intitulado: Satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias. Ha tenido por objetivo alcanzar los niveles de las satisfacciones educativas en relación a los grados de formaciones específicas, relacionándolos a las rotaciones hospitalarias de los estudiantes pendientes de los exámenes generales públicos en el año 2017. Fue un estudio descriptivo con transversalidad y cuantitativo con una muestra de 221 estudiantes. El Likert ha sido integrado a los cuestionarios de preguntas como herramientas para el recojo de los datos que también han sido validados para dichos contextos. Los hallazgos dan cuenta de calificaciones satisfactorias en 77%, por su parte los contextos mostraron insatisfacciones de 52%. Por otro lado, las dimensiones: insumos, enseñanzas

- aprendizajes y productos fueron calificados en promedio como medianamente satisfechos. Por otro lado, Pediatría, fue la rotación con mayores satisfacciones educativas alcanzando el 93%, mientras que Cirugía con 30% fue la de menores grados de satisfacciones. Resultados: Finalmente las rotaciones hospitalarias regionales obtuvieron mayores grados de satisfacciones a diferencia de los hospitales metropolitanos, así mismo, los grados de satisfacción en las áreas metropolitanas y regionales fueron del 64% y 66% respectivamente. Las satisfacciones educativas a niveles específicos son categorizadas como satisfactorios medianamente, por lo tanto, la referida Facultad debería avalar los derechos de los aprendizajes de los estudiantes. En el epílogo, se deberían ejecutar cambios para garantizar los verdaderos roles de los sujetos de los aprendizajes. Concluyentemente las 4 rotaciones hospitalarias fueron valoradas positivamente. No hubo diferencias significativas entre las satisfacciones educativas regionales y metropolitanas. Por lo tanto, los periodos de formación fueron calificados como satisfactorios en 76%, los contextos de insatisfacciones reflejaron el 52%, y fueron calificados por medianos los factores: Insumos, enseñanzas, aprendizajes y productos.

2.1.3. Antecedentes locales

Al revisar las bibliotecas de la localidad no se ha encontrado estudios referidos a la entidad educativa en particular, sin embargo, se tiene presente que este estudio se constituye en valioso antecedente que analiza la calidad de los servicios educativos y satisfacción que se desprende por parte de los estudiantes de la institución secundaria Perú Birf de Azángaro, Puno.

2.2. Bases teóricas

Definitivamente, es muy dificultoso la demarcación terminológica hablando de una definición o concepto final de la calidad y que logre integrar todas sus dimensiones, pues existen hoy en día una diversidad de autores y autorías que han procurado aproximarse a la verdad desde sus propias ópticas, en otras palabras, desde la experimentación desde las satisfacciones de las necesidades desde sus aportaciones multidimensionales hasta los campos holísticos y filosóficos. De inmediato, se dan cita a los más destacados.

2.2.1. Definiciones de Calidad

Citando a Ishikawa (1989) están referidos a todos aquellos esfuerzos de las organizaciones que conducen a las satisfacciones colectivas e individuales y que son verdaderamente la razón de las instituciones hoy en día. (p. 121).

Por otro lado, Montgomery (1991) señala que la calidad debería fortalecer los nexos binomiales de correlaciones entre la calidad sus consecuencias y las satisfacciones. (p. 56).

Según Deming (1989) asevera que, a lo largo de los tiempos, se han ido adicionando otros criterios a las definiciones de la calidad que lo van transformando en una condición versátil que pueden ser medidas o reflejadas a través de valores monetarios. (pp. 76-77).

Según Crosby (1988) refiere que las aproximaciones de la calidad se dan en base a los requerimientos y expectativas de las personas, por lo tanto, los mercados están obligados cada vez más al ofrecimiento de mejores servicios y mejores productos. (p. 41).

Según Juran (1990) por lo tanto, en el mercado pueden encontrarse intangibles y tangibles de buenas calidades y malas calidades, por lo tanto, los precios que se abonan definirán cual es cual. (p. 67).

2.2.2 Teorías de la Calidad

Juran (1990) hace relato de las Trilogías de la calidad, dando cuenta que resultan de procesos de conciliaciones de los resultados y de los niveles de asentimientos, en consecuencia, nada es gratis y todo alrededor tienen costos. (pp. 74-86).

Por lo tanto, deberían considerarse los siguientes postulados:

- a)** Las planificaciones deben comenzar por procesos de diagnósticos, lo que debería permitir identificar las carencias o apetencias de los individuos antes de fabricar productos finales.
- b)** Los controles surgirán como consecuencias de las planificaciones y serán procesos repetitivos que permitirán ejecutar comparaciones con los objetivos propuestos en las planeaciones y los resultados obtenidos para implementar correcciones.
- c)** Las mejoras continuas, significan evitar las paralizaciones de los procesos continuos, desde las concepciones de los productos o servicios hasta sus presentaciones finales.

2.2.3 Catorce puntos de Deming.

- 1)** Según Deming (1989) para analizar la calidad se debe tener presente:

Consistencias de los objetivos. Refieren a las adecuadas formulaciones de los

objetivos organizacionales y a las perseverancias por alcanzarlos, todos dentro de procesos sistemáticos y productivos.

- 2) Adopción de nuevas filosofías. Significa hacer propios los nuevos paradigmas antes los cambios, por lo tanto, se deben lograr las aproximaciones de las percepciones personales a los objetivos colectivos.
- 3) Independencia. Los valores expresados en su máxima dimensión perfeccionarán las conciencias laborales de los empleados, evitando persecuciones y dependencias.
- 4) Desmarcados intereses por los precios. Debería lograrse cambios en los pensamientos y en los órdenes de las cosas, en otras palabras, la calidad tendrá valores añadidos de precios y al revés.
- 5) Mejoramientos de los sistemas. Dejar de lado los conformismos y las resignaciones, pues las necesidades de los sujetos están en permanentes cambios.
- 6) Implantamientos de formaciones con cero errores. Los compromisos con la calidad deben generar cero errores en los procesos.
- 7) Implantar liderazgos. Basados en otros nuevos estilos de dirección y gestión. Los cuales deben ser liderazgos personales y colectivos.
- 8) Dejar de lados los miedos. Todas las barreras inmateriales deberán ser desechadas, fundamentalmente las que no permiten realizaciones personales y organizacionales, por ejemplo, miedos a los cambios.
- 9) Evitar las barreras entre los departamentos. No deben existir aislamientos que generen faltas de comunicaciones donde los empoderamientos están mal implantados y entendidos.

- 10) Eliminación de exhortaciones, eslóganes y metas. Pues estos han quedado grabados en las mentes de los empleados y no se hacen necesarios exhibirlos pues ya han quedado interiorizados en los modus vivendis de la entidad.
- 11) Eliminación de los cupos numéricos. No deberían ser sinónimo de limitaciones, pues las cantidades son importantes y semejantes a las cualidades, pero una vez alcanzados estos no deberían generar estoicismos y/o conformismos.
- 12) Falsos orgullos de trabajos. No debería trabajarse por obligaciones sino por pasiones, propiciando que las gentes se sientan felices y satisfechas con lo que hacen a diario.
- 13) La calidad fuente generadora de las satisfacciones y fundamentalmente de educación. Comprender que las cosas se pueden hacer mejores y que todos los empleados pueden lograr auto mejoramientos, dejando de lado dependencias de terceras personas e influencias externas.
- 14) Actuaciones para alcanzar transformaciones. Entendidos como procesos resultantes de la creatividad y que dan lugar a las invenciones e innovaciones organizacionales a todo nivel.

2.2.4 Calidad de Servicio

Según Senlle y Gutiérrez (2005) resulta comprensiblemente que sociedades más avanzadas que las nuestras y a niveles internacionales han trabajado sobre el asunto con mucha anterioridad y producto de esas experiencias han impuesto esquemas para lograr mejoras continuadas en los diversos procesos educativos en general. (p. 39)

Citando a García (2002) resultaría evidente afirmar, que los impartimiento de la educación se han vuelto en servicios delicados y trascendentes que no han sido raros

identificarlos como pilares de impulsos, por lo que no deberían comprenderse como erogaciones insulsas de dineros por lo intangibles de sus concepciones y sus aplicaciones, sino por las consecuencias positivas que estas traen. (pp. 20-21).

Desde la perspectiva de López (2012) la producción de calidad como valores agregados a los servicios, no son de exclusiva responsabilidad de las altas direcciones únicamente, sino son propósitos colectivos de los niveles operativos y tácticos. (p. 39). A razón de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) se da cuenta que para el generamieto de los servicios educativos, será necesario la confluencia de al menos dos elementos imprescindibles en escenarios virtuales, no físicos o materiales; a saber, unos bajo las denominaciones de servidos y otros bajo las denominaciones de servidores; siendo estos últimos, los que desplieguen sus máximos esfuerzos en la búsqueda de las complacencias y satisfacciones de las necesidades y el mejoramiento de los estados situacionales de los otros. Sin embargo, Alcántara (2007) añade diciendo que resultaría imprescindible que las personas cualesquiera sean sus configuraciones naturales o jurídicas, interioricen las concepciones binomiales a cerca de la calidad en sí y la calidad de servicio como requisitos necesarios generados desde lo más interno y recóndito de sus propias constituciones.

Finalmente, Senlle Szdo y Gutiérrez (2005) sostienen que serán productos de las interrelaciones de estos y otros muchos factores más que no pudieran desprenderse unos de los otros, ya que sólomente las interdependencias de sus elementos lograrán procesos dinámicos y consistentes dispuestos a ser evaluados y por ende medidos. Sobre el particular Botero y Peña (2006) afirman que estas formas de pensamiento se deberían convertir en filosofías institucionales, pues las prácticas y los entendimientos de la calidad de los servicios, no deben ser sólomente de los agentes generadores, estimulantes o causadores fundamentalmente, sino de los agentes receptores,

beneficiarios o destinatarios y más aun de los agentes intermedios que son los individuos que están involucrados en los procesos de gestaciones antes de ser dispuestos en los contextos.

2.2.5 Calidad de los servicios educativos

La ley 28044 del año 2003 señala en su articulado 13, a cerca de las implementaciones de los lineamientos y de las políticas generales para lograr formaciones idóneas dentro de los procesos educativos, sumados a las articulaciones de sus respectivos currículos, así como a las inversiones holísticas, en otras palabras, en aprovisionamientos de alimentos, atenciones de salud, infraestructuras civiles y debidos equipamientos, los mismos deben demostrar logros en investigaciones e innovaciones complementados con eficientes organizaciones institucionales y buenas relaciones humanas, por lo tanto el Estado se convierte en celoso y fiel guardián de los cumplimientos de dichos componentes en el Perú.

(Ceballos, 2014) pone en consideración que dichos aportes son fundamentales para la educación pues permiten valorar por sí mismos y por sus propios medios y capacidades las actividades y tareas que generan calidad, antes de solicitar las intervenciones o participaciones de agentes externos o foráneos para sus calificaciones y antes de proyectar a la sociedad las imágenes institucionales de entidades dignas de credibilidad y calidad.

Según Lepeley (2004) el estudio hará usanza de las encuestas con sus respectivos cuestionarios para lograr anotar manifestaciones a cerca de la calidad de los servicios educativos relacionados con sus satisfacciones. (p. 42).

2.2.6 Características de los servicios.

(Larrea, 1991) da cuenta de las principales características que deben demostrar los servicios en general.

- a) Intangibilidades: Por su naturaleza y carácter no material, no serán posibles sus almacenamientos, ni mucho menos sus patentes o registros, por lo tanto, resultaría difícil medir los intangibles.
- b) Heterogeneidades: Por sus diversidades son difíciles de homogenizarlos, a causa de los diferentes discernimientos, no sólo de las entidades que las originan si no además de las gentes que fungen como beneficiarios y/o destinatarios.
- c) Inseparabilidades: Resultaría imposible disgregar las concepciones a cerca de las producciones o generaciones de los servicios y sus adquisiciones o consumos. Los dos concurren y ocurren permanentemente.

(Pérez, 2006) dice que para hacer posibles los servicios se deben integrar sistemas, recursos humanos y estrategias que son comprensibles de la manera siguiente:

- a) Las estrategias de los servicios son resultados de las ideologías organizacionales o empresariales basados en las misiones, los objetivos los valores, las investigaciones, los principios y las indagaciones de los mercados.
- b) Los recursos humanos y sus conducciones, comprenden a los grupos humanos externos e internos de las organizaciones. Los internos se configuran como los generadores de los servicios, mientras que los externos son los beneficiarios de los servicios y los intermediarios nacen entre ambos, por lo tanto, serán las personas que no necesariamente participan de las generaciones de los servicios, pero los ofrecen y los alcanzan.

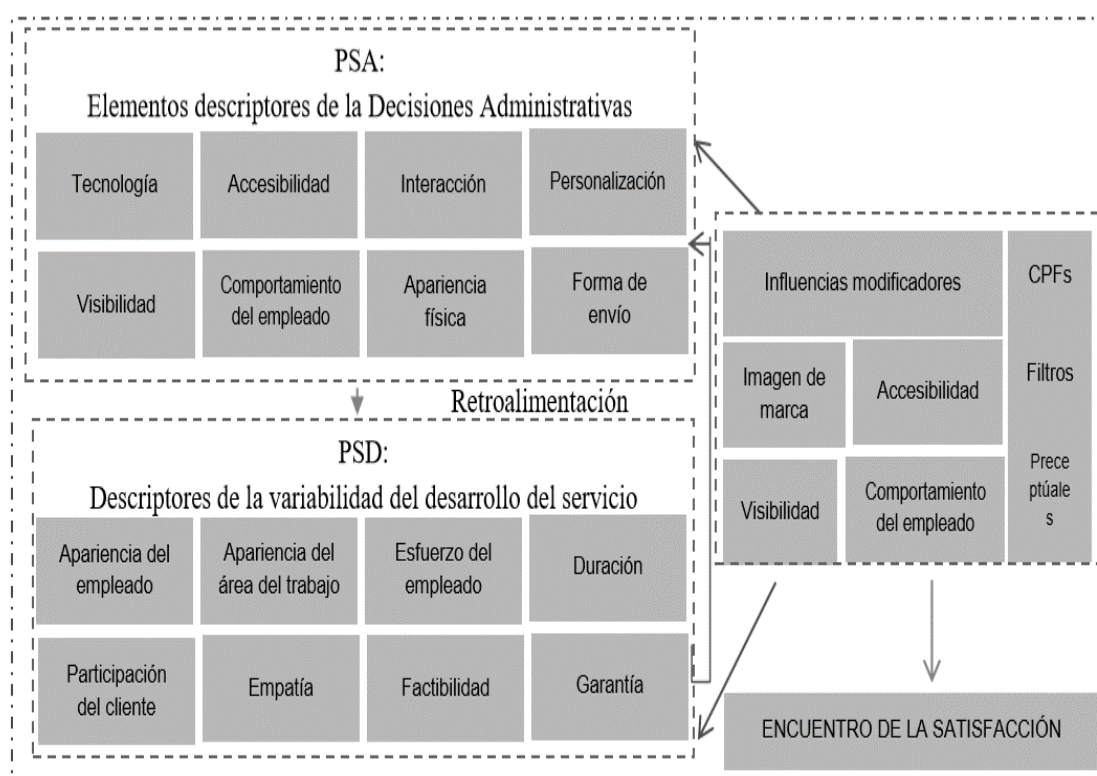
- c) Los sistemas deben estar pertinentemente perfilados para lograr los provechos de las clientelas y no para los provechos de las organizaciones simplemente.

(Harovitz, 1997). Al final aduce que estas características serán las consecuencias de las asistencias que reciben los individuos, los cuales son sujetos de algunas retribuciones económicas. Por otra parte, estas prestaciones generan imágenes que pueden ser valoradas por los agentes receptores, en este caso los estudiantes. Como socio inmaterial de la calidad están muy ligados a los servicios, pues son elementos capaces de ser producidos por instituciones y por personas naturales y en cantidades disímiles. Inicialmente, se tenían las concepciones erróneas, por cierto, de que la calidad era sólomente producida por las personas, pero, con el transcurso de los años, se les han otorgado valores a los objetivos de ser capaces incluso de la generación de calidad, como consecuencias de sus óptimas elaboraciones o producciones dentro de los procesos productivos.

3.2.7 Modelos de los servicios

Modelo de los descriptores del proceso de servicio

(Mayer, 2003) da cuenta del modelo de dos dimensiones o bidimensional para entender mejor sus concepciones.

Figura 4*Modelo de los descriptores del proceso de servicio*

Nota. Modelo del proceso de servicio según Mayer (2003).

Como se aprecia, el esquema exhibe dos elementos: El primero conocido como (PSA), de características técnicas y generadores de los montajes de los servicios, identificados como componentes de las disposiciones de ordenes administrativos, seguido del componente (PSD) con características funcionales, encargados de llevar a cabo las entregas de los servicios de maneras paralelas, todos complementados por las percepciones de los consumidores (CPPS) que dan orígenes a los encuentros de las satisfacciones.

3.2.8 Modelo de personalización de la calidad

(Moller, 2004) hace alusión de la calidad como:

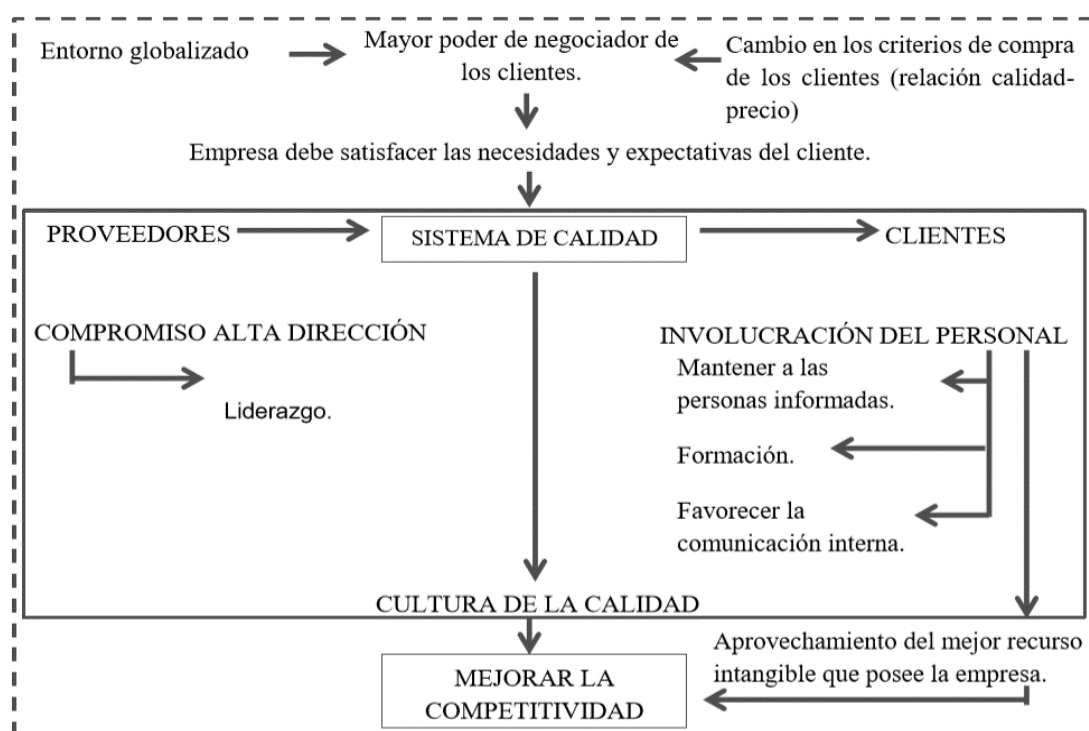
- a) Calidad apoyada en los usuarios, en otras palabras, se deben adecuar los productos a las necesidades de los demandantes.
- b) Calidad apoyada en el valor, considerando las correlaciones de los precios versus las satisfacciones.

3.2.9 Modelo de la calidad de servicio de Guilló

(Guilló, 2000). Alude 2 principios indispensables: La incursión de los componentes humanos y el compromiso de los bloques operativos y estratégicos.

Figura 5

Calidad total frente a la ventaja competitiva



Nota. Modelo de la calidad según Guilló (2000).

3.2.10. Modelo Servperf

Según Zeithaml (1991) se creó para medir la calidad y dar cuenta de lo que las personas esperaban conseguir y lo que verídicamente recibirían, en otras palabras, toma en consideración las percepciones de los individuos para compararlos con las teorías. (p. 88).

3.2.11. Dimensiones de la calidad

Según, (Zeithaml, 1991) se consideran cinco dimensiones que permiten determinar los cálculos de la calidad en las asistencias.

a) Fiabilidad

Probabilidad de que los sistemas, dispositivos o aparatos cumplan funciones determinadas bajo ciertas condiciones durante tiempos determinados.

Considera los elementos siguientes:

- Acatamiento de plazos ante obligaciones
- Empeño por solucionar dificultades
- Ejecución buena de los ofrecimientos a la primera ocasión
- Culminación de los ofrecimientos en los períodos convenidos
- Continuidad de las tareas sin errores

b) Capacidad de respuesta.

Son las facultades para las generaciones de réplicas categóricas ante las necesidades y/o expectativas de los individuos dejando de lado holguras innecesarias de tiempos.

Considera los elementos siguientes:

- Adecuados sistemas de comunicación de los empleados para dar cuenta de las culminaciones de las tareas y servicios.
- Servicios veloces de los empleados
- Disponibilidades de los trabajadores para dar auxilios a los estudiantes
- Disponibilidades de los trabajadores para dar respuestas a otras inquietudes

c) Empatía

Facultades grupales o individualizadas para colocarse en las situaciones particulares de otras personas logrando demostraciones de capacidad para entenderlas y comprenderlas.

Considera los elementos siguientes:

- Atenciones individualizadas
- Adecuados horarios de trabajos
- Suficientes cantidades de empleados para las atenciones
- Preocupaciones por los comunes intereses de los estudiantes
- Comprensiones por otras carencias

d) Seguridad

Disposición de facultades para lograr transmisiones y proyecciones de cortesías, confianzas y amistades con los individuos de sus alrededores.

Considera los elementos siguientes:

- Comportamiento adecuados de los empleados que generan confianza
- Transmisión de seguridad en los trámites de los documentos
- Evidencias de amabilidad por parte de los empleados
- Demostraciones de capacidades para dar respuesta a las preguntas

e) Elementos tangibles

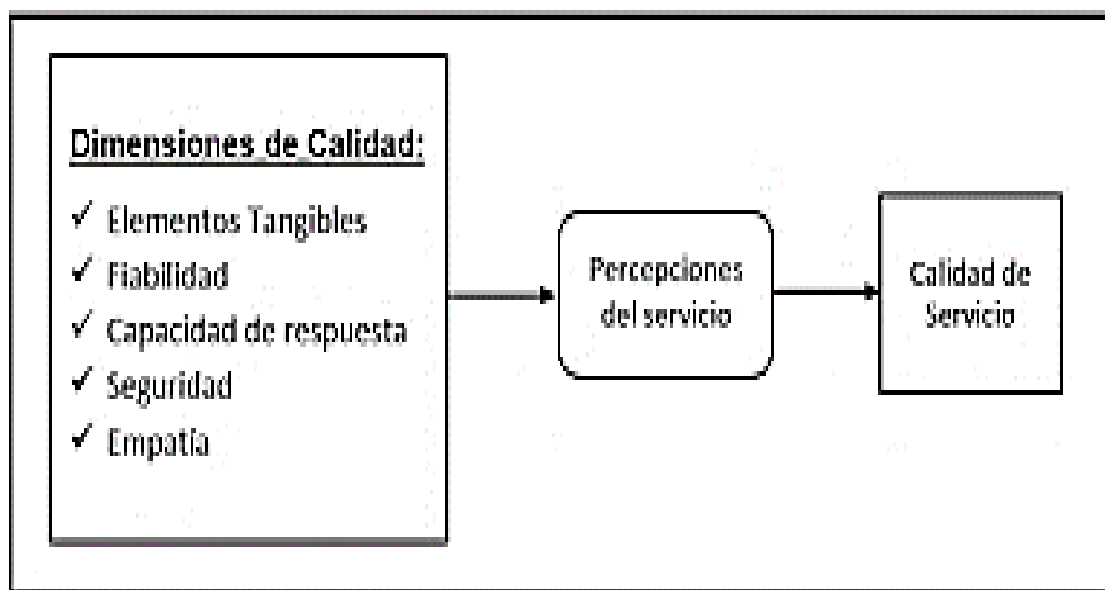
Disposición de facultades, para lograr transmisiones a cerca de las apariencias de las instalaciones tangibles e infraestructuras físicas dispuestos efectivamente, así como materiales, herramientas, equipos, y demás sistemas de comunicaciones.

Considera los elementos siguientes:

- Apariencias modernas de los equipamientos dispuestos por la entidad
- Atractividad visual de las instalaciones físicas
- Apariencias de pulcritud en los empleados
- Atractividades de los demás materiales dispuestos por la entidad.

Figura 6

Modelo Servperf adaptado para evaluar calidad de los servicios.



Nota: Modelo Servperf de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992).

Como se observa, el esquema ha logrado integrar cinco dimensiones e involucrar a veintidós proposiciones, que han sido dispuestos estratégicamente para

lograr las determinaciones de los resultados o valores de cada dimensión y de manera colectiva por medio de las sumatorias de las respectivas dimensiones.

La metodología propuesta en la presente investigación contempla a las mencionadas dimensiones con los mismos grados de transcendencias e importancias al momento de llevar a cabo los cálculos del estudio.

3.2.12. Satisfacción

Es preciso señalar que la fundamentación teórica que da origen al tratamiento de la satisfacción como elemento consecuente de la calidad y de las prestaciones de los servicios educativos refiere principalmente a la teoría de Gento y Vivas (2012) y a las complementaciones de autores que coinciden con sus postulados al hacer referencia de la satisfacción. Como Andersen (1995) por la concepción sostenida del individuo como cliente y la tenencia en cuenta de sus percepciones y expectativas que demuestran cotidianamente. Debido a que, en el país, existen entidades escolares de origen y creación privada. Sin embargo, Méndez (2015) hace referencia de algunas disimilitudes de los clientes de los sectores educativos y de los sectores no educativo que también es conveniente prestarle atención a pesar de no ser consideradas en la operacionalización de variables. Por otro lado, a juicio de Álvarez et al (2014) hace referencia directa de las capacidades instaladas y dispuestas a plenitud para favorecer al logro de estas demandas educativas y de formación profesional. Complementariamente se da cuenta de los aportes de Bustos (2012) sobre las permanentes exigencias de las comunidades educativas para alcanzar fidelizaciones estudiantiles que construyan prestigio e imagen ante la sociedad. De la misma manera, se ha considerado las contribuciones sobre satisfacción de Robbins y Timothy (2013) en clara alocución del psicoanalista Maslow, priorizando la atención de necesidades exhibidas en la figura 6 y que nos permiten

sustentar la homologación de elementos considerados por Gento y Vivas (2012) que refiere, por ejemplo: Que la enseñanza y el aprendizaje es homologable con autodesarrollo o el autoaprendizaje hoy en día. El reconocimiento con la autoestima. La infraestructura con la seguridad, y la pertenencia y las necesidades fisiológicas con sus pares semejantes.

Finalmente, la teoría que respalda a esta variable está basada esencialmente en el modelo de satisfacción de Gento y Vivas (2003) y a la consideración expresa del SEUE (Satisfacción Estudiantil en la Educación) como instrumento didáctico para medir su educación. Precisamente dicho instrumento está integrado por las siguientes dimensiones que abordan escenarios donde se comprueban las conformidades de los aprendizajes y de las enseñanzas, así como de los sistemas de trabajo. Así mismo, de reconocimiento donde se comprueban las condecoraciones del alumnado por parte de las organizaciones educativas. De las infraestructuras, donde se logran comprobaciones de las garantías que asisten a los servicios educativos.

En el epílogo, la pertenencia, donde se hace comprobación a la inclusión y la aprobación como partes integrantes de la organización educativa y la dimensión fisiológica, donde se comprueba la inclusión y de elementos que garanticen la atención de necesidades de esta naturaleza. Dándose cuenta de manera concluyente que los individuos son considerados como receptores inmediatos y habidos de educación. Sosteniendo que los logros máximos de la calidad en educación son las satisfacciones plenas y absolutas de los educandos. Esto trae como consecuencia la aparición del liderazgo como elemento diferenciador en relación a sus pares y similares tal como se detalla en la figura 5. Tema que será abordado seguramente en otro estudio complementario al presente.

3.2.13. Satisfacción del cliente

Según Vavra (2003) hace referencia exclusiva a las personas que son capaces de las generaciones de experiencias para luego valorarlas y evaluarlas logrando sus diferencias con cualesquier otros seres vivientes. Estas respuestas emocionales son conscientes y producto de las usanzas de los raciocinios como seres superiores. (pp. 56-57).

(Andersen, 1995). Afirma: Las tenencias en cuenta de las expectativas y percepciones son exteriorizados en espacios y tiempos determinados.

- a) Sobre las percepciones de las clientelas, se dicen a los modos como los usuarios o consumidores finales manifiestan sus personales aprecio de la manera como se presentan o entregan los servicios, alcanzando valoraciones que pueden ser susceptibles de mediciones.
- b) Sobre las expectativas de los clientes, refieren a las esperanzas por alcanzar lo que unas personas desean, considerando, las costumbres, informaciones, experiencias, comunicaciones, procurando retroalimentaciones antes de la emisión de juicios. Puede plasmarse en el futuro y en el presente.

En consecuencia, se pueden calcular las satisfacciones, procediéndose al relacionamiento de las percepciones directamente con las expectativas, lo que ocasionarían tres potenciales escenarios: En el primero, las expectativas superarían a las percepciones lo que ocasionaría insatisfacciones en los individuos. El segundo es inverso, en otras palabras, las expectativas no superarían a las percepciones, ocasionado entusiasmos en los individuos y por último se manifestarían igualdades absolutas entre las percepciones y las expectativas, logrando satisfacciones plenas en los individuos.

3.2.14. Satisfacción estudiantil

Según Gento y Vivas (2003) los principales generadores de la calidad son los docentes y por otro lado los principales receptores de dicha calidad son los discentes en clara alusión a las satisfacciones de los estudiantes. (p. 130)

En se sentido se puede referenciar al psicoanalista Abraham Maslow (1982) cuando aborda la matriz de necesidades, instrumento para hallar satisfacción dentro de los procesos de la calidad.

3.2.15. Satisfacción orientada al estudiantado

Por encima de ver a los estudiantes como un simple receptor, hay que considerarlos como seres humanos con sentimientos capaces de lograr pensamientos y transmitir reflexiones de sus alrededores y de lo que perciben como servicios educativos. Por lo tanto, deberían mostrar satisfacciones en la medida que las expectativas y los deseos y todas las ilusiones que a futuro han pensado obtener sean alcanzados en las instituciones donde eligieron educarse, haciendo hincapié que son lugares más concurridos después de sus hogares y donde más se demuestras los ejercicios de las sociabilizaciones.

A juicio de Álvarez et al (2014) todas las capacidades instaladas y dispuestas por las entidades educativas, deberían con todas sus plenitudes y capacidades contribuir a los logros de estas solicitudes, que no son sólomente peticiones aisladas que se entregan y reciben por favores y por parte de las instituciones académicas, sino que deben ser alcanzadas en función a sus compromisos institucionales reflejando de esta forma sus valores hacia los estudiantes y/o usuarios de los servicios educativos. (pp. 143-145).

Dicho por Hernández (2011) resultaría, muy importante lograr el fortalecimiento de las comunicaciones entre los estamentos estudiantiles y el resto de la comunidad educativa, evitando aislamientos dentro de una misma institución educativa. Estas comunicaciones están fundamentadas, en las recopilaciones permanentes de las informaciones a través de los usos de diferentes herramientas y técnicas propias de las investigaciones científicas, que permitirán conocer las necesidades de los estudiantes que deberían ser atendidas inmediatamente. (p. 112)

Según Álvarez et al (2014) las rutinas en las prestaciones de los servicios, han puesto de manifiesto la falta de iniciativas e innovaciones al momento de prestar los servicios. Por lo tanto, se tienen las concepciones erróneas que lo hecho, es lo supremo y que no habría cambios en el futuro. Por su puesto esto es falso, pues se deben comprender que los procesos educativos de hecho son muy cambiantes y relativos. Entonces se deberían erradicar las concepciones arcaicas de intransigencias a los cambios. El mundo constantemente está cambiando y las instituciones educativas deberían estar a las vanguardias de estas tendencias. (pp. 89-92).

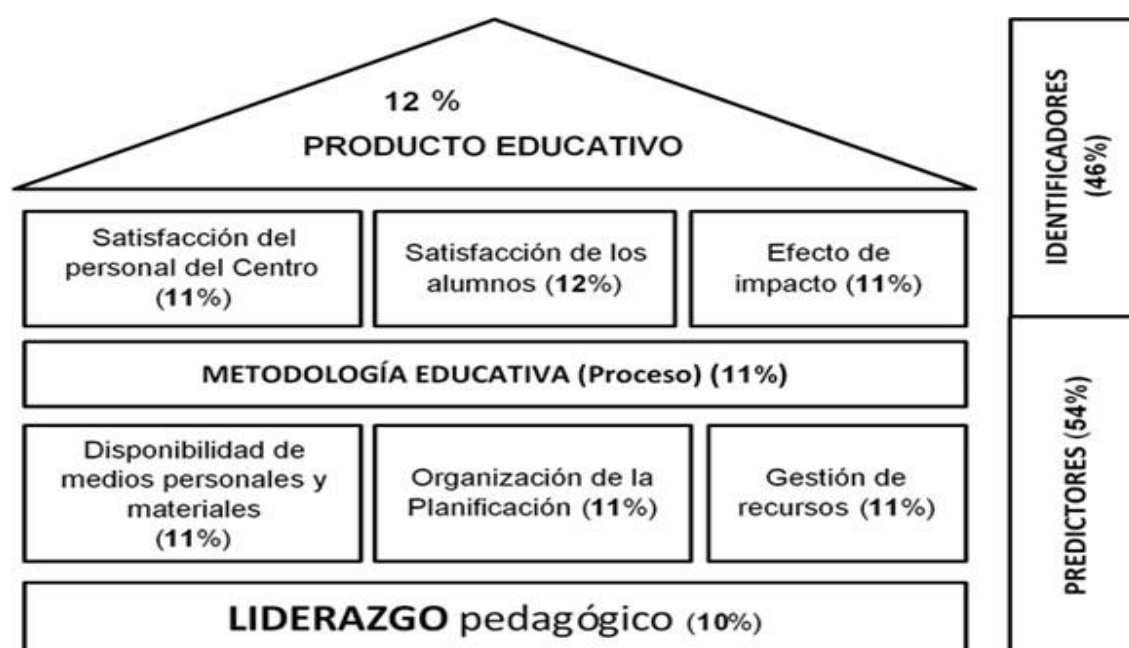
3.2.16. Modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil

(Gento, 2012) ha sostenido que el máximo logro de la calidad respecto a la educación son las satisfacciones plenas y absolutas de los educandos. Es su calidad de referente de la educación española, ha graficado equivalencias con las empresas hoy en día: afirmando que los estudiantes tienen posiciones semejantes a los clientes externos de las empresas a los cuales se tienen que dirigir todos los esfuerzos para lograr satisfacerlos, habida cuenta que sus existencias condicionan y hacen posibles las supervivencias de las instituciones educativas. Por otro lado, son considerados como clientes internos, por su trascendencia como coagentes de sus propias educaciones y de

sus aprendizajes, por consiguiente, sus debidas formaciones serán de vital importancia para el Estado en su conjunto y para los futuros mercados laborales. En consecuencia, se logra evidencia que la satisfacción de los estudiantes deben ser resultados de una calidad con altos grados de excelencia.

Figura 7

Esquema de Gento sobre calidad



Nota: Modelo de calidad para la satisfacción según Gento (2012).

Según Gento (2012) los servicios educativos complementarios deben entenderse en mayores amplitudes a los márgenes de ser considerados como órganos de apoyos en los quehaceres cotidianos de las entidades educativas. Pues necesitan lograr demostraciones de los ejercicios de verdaderas culturas de buenos tratos y prácticas de valores, en otras palabras, manifestaciones esplendidas de las habilidades blandas, que pueden de ser copiados por los educandos. (p. 67).

Otro aspecto a considerar es la calidad dentro de los espacios educativos que demuestran los profesores teóricos y los profesores de laboratorios o prácticas, quienes deben estar debidamente preparados en los distintos métodos de enseñanzas y aprendizajes y con dominios pedagógicos, generando tutorías y haciendo demostraciones de confianzas, respetando las Sapiensa previas de del alumnado, ejercitando valores y demostrando destrezas en los manejos de las herramientas, maquinarias y equipos. Así, mismo la calidad de las edificaciones deben garantizar comodidades, seguridad, salubridad, limpieza y seguras disposiciones de los ambientes, haciendo referencias expresas a los preceptos acerca de que hay un lugar para cada cosa y todo tiene su lugar.

Según Bustos (2012) las organizaciones educativas deberían llevar a cabo reflexiones sobre los enfoques alcanzados a los educandos y sus homologaciones o equivalencias como educandos o clientes externos hechos que ocurren en las empresas no dedicados al rubro educativo. Por lo tanto, así como son exigidos; los estudiantes también deben exigir excelencias de las entidades educativas. Por lo tanto, si los requerimientos de los estudiantes son satisfechos existirán altas probabilidades de lograr fidelizaciones estudiantiles. (p. 143).

(Méndez, 2015) por otro lado da cuenta de algunas de las disimilitudes de los estudiantes (clientes) de los sectores educativos y los de los sectores no educativos indicando:

- a)** Deben existir garantías para las provisiones de los servicios educativos a favor de los suministradores que lo efectúan debido a que si los estudiantes tienen que hacer demostraciones de calificaciones.

- b)** Las relaciones del binomio estudiantes y docentes establecen las obediencias de cláusulas contractuales. Estas interacciones de los procesos educativos deben provocar resultados alentadores y satisfactorios para las dos partes.
- c)** Al final, son las sociedades las encargadas de recepcionar y emitir evaluaciones de dichas educaciones.

A cerca de las satisfacciones Robbins y Timothy (2013) aseveran que pueden ser reconocidos con mayores claridades en la pirámide de Maslow. Es claro que para lograr escalar en estas estructuras se deben priorizar las atenciones de nuestras propias necesidades, pues no todas han de ser satisfechas al mismo instante, por lo que algunas otras se realizarán de maneras simultáneas, distinguiéndose para nuestro caso las autorrealizaciones de los estudiantes. (pp. 121-123).

Figura 8

Pirámide de necesidades



Nota: Pirámide de necesidades según Maslow (1982).

3.2.17. Modelo de necesidades educativas de Gento

(Gento y Vivas, 2003) ponderan el modelo de satisfacción estudiantil (SEUE) como un instrumento didáctico para medir los efectos de la educación. Dicho instrumento está compuesto por las dimensiones siguientes:

a) Enseñanza y Aprendizaje

Escenarios donde se dan comprobaciones y/o conformidades de los aprendizajes, así como de las enseñanzas dentro de sistemas de trabajo.

- Currículos de estudios
- Contenidos de los cursos impartidos
- Metodologías de los docentes
- Sistemas implementados para las evaluaciones
- Tutorías impartidas por los docentes
- Practicas y/o simulaciones de casuísticas

b) Reconocimiento

Escenarios donde se dan comprobaciones de las diferentes distinciones a las que pueden acceder los educandos por el lado de las instituciones educativas y como fuentes generadoras de satisfacción.

- Niveles alcanzados por los estudiantes
- Desarrollo de las habilidades individuales
- Generación de autonomías personales
- Conciencia por el futuro como profesional

c) Infraestructura

Escenarios donde se dan comprobaciones de las garantías que suelen acompañar a los servicios educativos, considerados a su vez como fuente generadora de satisfacción.

- Evidentes señales de pulcritud de las instalaciones físicas y ventilaciones de las aulas
- Incomunicación máxima de los ruidos
- Mobiliarios educativos adecuados
- Espacios para las enseñanzas y sitios para los estudios adecuados
- Instalaciones aparentes y adecuadas de las bibliotecas

d) Pertenencia

Escenarios donde se dan comprobaciones de las inclusiones y las aprobaciones como elementos o partes integrantes de las organizaciones educativas, por los prestigios logrados y los sustentos de las habilidades y destrezas personales. También generadora de satisfacción.

- Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de las autoridades educativas
- Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los docentes
- Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte del personal administrativo
- Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los demás compañeros del salón

e) Fisiológicas

Escenarios donde se dan comprobaciones de los elementos que permitan garantizar las atenciones de las necesidades de este tipo. También genera satisfacción.

- Disposiciones adecuadas de las instalaciones sanitarias
- Adecuados espacios para los descansos y las recreaciones
- Disposiciones adecuadas de las instalaciones para el consumo de alimentos

2.3. Definición de términos básicos

- **Actitudes**

Disposiciones mentales específicas dirigidas hacia experiencias para lograr demostraciones de sentimientos que pueden ser positivos o negativos. (Kerlinger, 1992)

- **Aptitudes**

Facultades corporales, intelectuales y apasionados que denotan las personas para lograr ejercitamiento de trabajos. (Kerlinger, 1992)

- **Adaptaciones**

Equilibrios entre los registros de las satisfacciones que persiguen las personas, sus aspiraciones y exigencias. (Maslow, 1982)

- **Calidad**

Acumulados de atributos y peculiaridades de intangibles y tangibles que son capaces de ocasionar complacencias. (Deming, 1989)

- **Calidad de los servicios**

Cumplimientos de las responsabilidades y obligaciones y a los más altos grados con cada vez menos errores o defectos (Juran, 1990)

- **Calidad educativa**

Potencializaciones de las habilidades de los educandos, ratificando destrezas intelectuales y personales (García, 2002)

- **Calificación**

Procesos que involucran modelos formales de apreciaciones. Se logra calificación cuando se mide, se compara y se clasifica. (SUNEDU, 2016)

- **Comunidad**

Agrupamientos de gentes que logran convivencias en mismos lugares y tienen intereses comunes (SUNEDU, 2016)

- **Controles de calidad**

Metodologías de carácter operacional, estratégico y táctico que conducen y re conducen para lograr calidad. (Deming, 1989)

- **Doctrinas**

Agrupamientos de principios de enseñanzas que involucran creencias. (Lepeley, 2004)

- **Educación**

Proceso continuado del alcance de experticie, Sapiensa y de forma integral para practicarlos en las cotidianidades. (Lepeley, 2004)

- **Eficacia**

Relaciones existentes entre los objetivos propuestos y los resultados (Chiavenato, 2004)

- **Eficiencia**

Relaciones existentes entre los recursos empleados y las producciones obtenidas. (Chiavenato, 2004)

- **Empatía**

Escenario imaginario o de simulación práctica de la realidad ajena, donde uno mismo se proyecta mental o experimentalmente en situaciones extrañas. (Harovitz, 1997)

- **Estructuras orgánicas**

Acumulados de fragmentos que están dispuestos de manera adecuada para lograr interrelaciones, buscando alcanzar su misión. (Harovitz, 1997)

- **Motivaciones**

Acciones iniciales y continuadas que son manifestadas para que los sujetos cumplan o ejecuten tareas que les competen. (Gento, 2012)

- **Necesidades**

Sensaciones de apetencias que influyen directamente en las conductas humanas obligándolas a satisfacerlas. (Maslow, 1982)

- **Recursos**

Clases de elementos inmateriales y materiales que son usados en las programaciones y ejecuciones de las acciones. (Chiavenato, 2004)

- **Servicios**

Concepciones intangibles que pueden ser proporcionados por seres materiales o por objetos. (Guilló, 2000)

- **Servicios educativos**

Prestaciones públicas ofrecidas por entidades educativas orientados a las formaciones de las capacidades, transmisiones de los conocimientos, permitiendo alcanzar competencias de niveles sociales, laborales y de país. (SUNEDU, 2016)

- **Satisfacción estudiantil**

Apreciaciones favorables hechas sobre las experiencias referidas a la educación lo que permite alcanzar expectativas. (Gento, 2012)

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos

Las estrategias se han adecuado no solo a las necesidades de la pesquisa sino a los beneficios de la investigadora. El número de hipótesis fue igual de objetivos del estudio. Así mismo se dio usanza de las estadísticas descriptivas cada vez que sea necesario en cada variable. A saber: Distribuciones de frecuencias reflejados a manera de tablas y gráficos. Finalmente, se dio usanza de las estadísticas inferenciales cada vez que sea necesario en cada variable para llevar a cabo conclusiones y deducciones sobre el objeto de estudio y sugerir decisiones a partir de un grupo de datos limitado. Respecto de las Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos, se dio por iniciado con la ejecución de la prueba de normalidad de acuerdo a la teoría de Kolmogorov - Smirnow, debido a que el primer resultado de 130 personas e inclusive la segunda muestra ajustada en 79 individuos y han superado a cincuenta (50 observaciones) de Shapiro Wilk. El ejercicio de las inferencias, permitieron probar las hipótesis y producir conclusiones individuales y generales. Para la significancia se ha implantado el valor fijo de 0,05 unidades lo que implicó asegurar las respuestas al 95% de confianza. Al final, los valores encontrados se han aproximado a uno (1) y así han sido considerados como válidos y significativos. Fue determinante la aplicación del Rho de Spearman para lograr las determinaciones de las relaciones entre las variables de tipo ordinal.

3.1. Análisis de tablas y figuras

Tabla 9

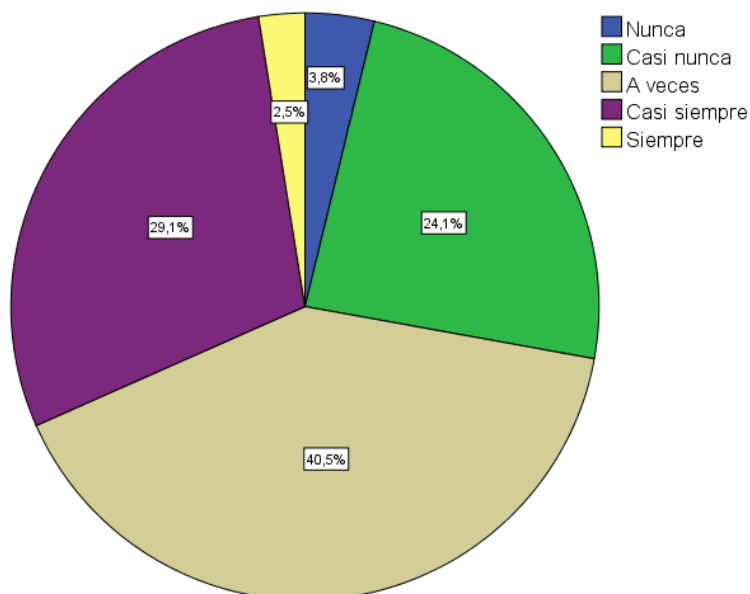
Frecuencias: Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	19	24,1	24,1	27,8
	A veces	32	40,5	40,5	68,4
	Casi siempre	23	29,1	29,1	97,5
	Siempre	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 9

Frecuencias: Calidad

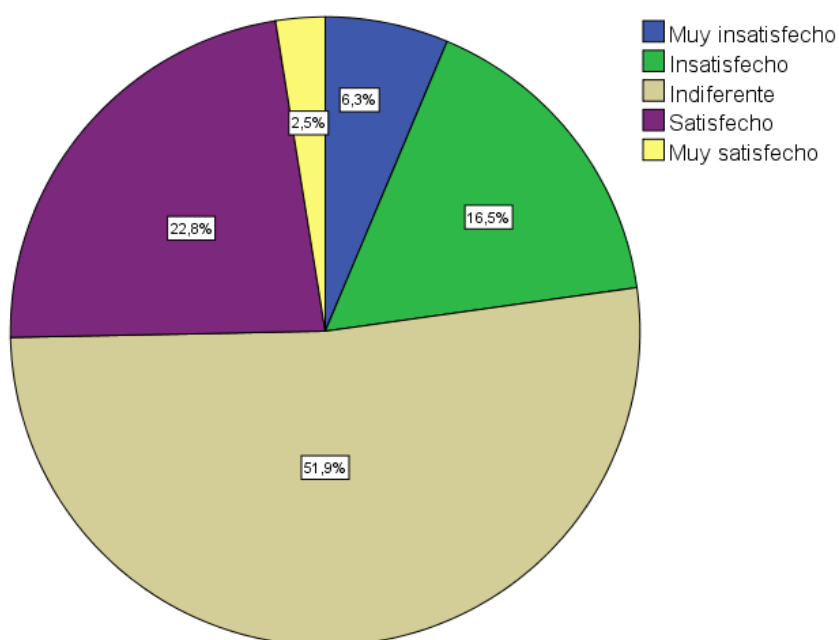


Fuente: SPSS / Tabla 9

En la tabla 9 y figura 9, se visualiza que 3,8% nunca han percibido la calidad. 24,1% casi nunca lo ha percibido. 40,5% a veces lo ha percibido. 29,1% casi siempre lo hizo y 2,5% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que casi el 41% a veces ha percibido la calidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 10*Frecuencias: Satisfacción*

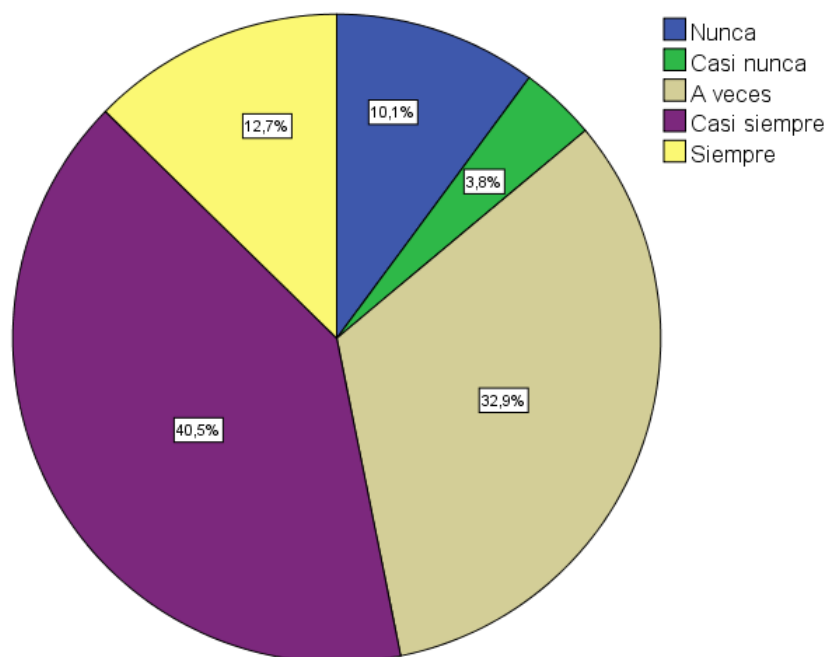
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	6,3	6,3	6,3
	Insatisfecho	13	16,5	16,5	22,8
	Indiferente	41	51,9	51,9	74,7
	Satisfecho	18	22,8	22,8	97,5
	Muy satisfecho	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 10***Frecuencias: Satisfacción**Fuente: SPSS / Tabla 10*

En la tabla 10 y figura 10, se visualiza que 6,3% se hallaron muy insatisfechos con la calidad. 16,5% estuvieron insatisfechos. 51,9% se mostraron indiferentes. 22,8% se hallaron satisfechos y 2,5% muy satisfechos. Por lo tanto, se puede deducir que casi 52% se mostraron indiferentes con la satisfacción alcanzada del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 11*Frecuencias: Fiabilidad*

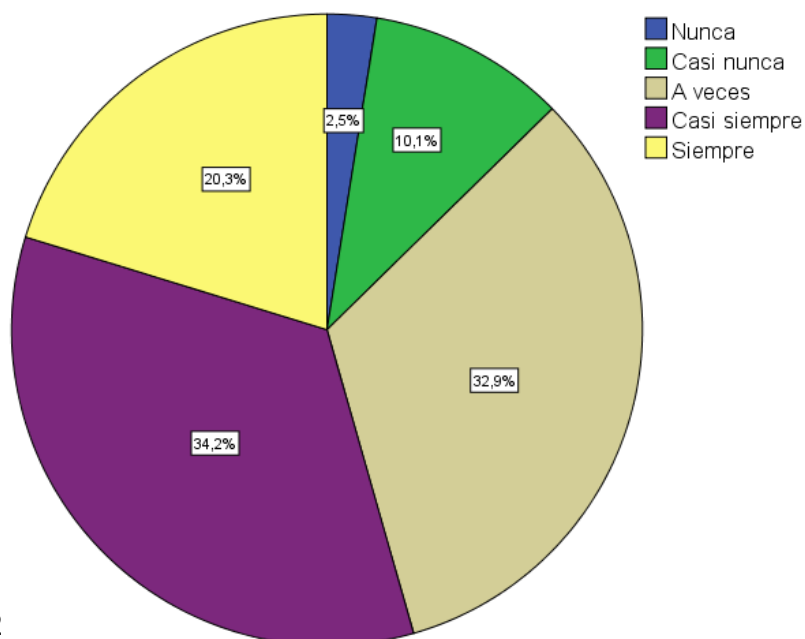
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,1	10,1	10,1
	Casi nunca	3	3,8	3,8	13,9
	A veces	26	32,9	32,9	46,8
	Casi siempre	32	40,5	40,5	87,3
	Siempre	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 11***Frecuencias de la fiabilidad**Fuente: SPSS / Tabla 11*

En la tabla 11 y figura 11, se visualiza que 10,1% nunca han percibido la fiabilidad. 3,8% casi nunca lo ha percibido. 32,9% a veces lo ha percibido. 40,5% casi siempre lo hizo y 12,7% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que casi el 41% casi siempre; ha percibido la fiabilidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 12*Frecuencias: Empatía*

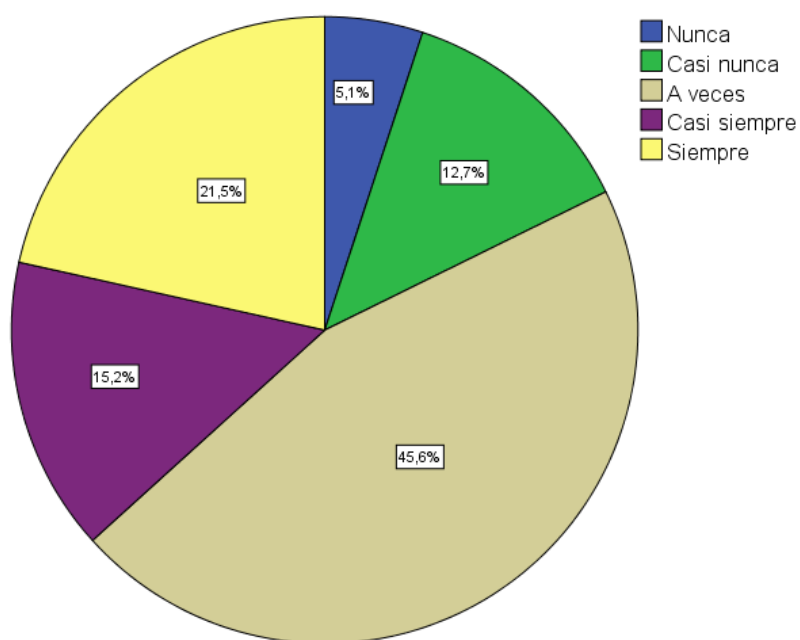
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	8	10,1	10,1	12,7
	A veces	26	32,9	32,9	45,6
	Casi siempre	27	34,2	34,2	79,7
	Siempre	16	20,3	20,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 12***Frecuencias de la Empatía**Fuente: SPSS / Tabla 12*

En la tabla 12 y figura 12, se visualiza que 2,5% nunca han percibido la empatía. 10,1% casi nunca lo ha percibido. 32,9% a veces lo ha percibido. 34,2% casi siempre lo hizo y 20,3% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que el 34,2% casi siempre; ha percibido la empatía del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 13*Frecuencias: Capacidad de respuesta*

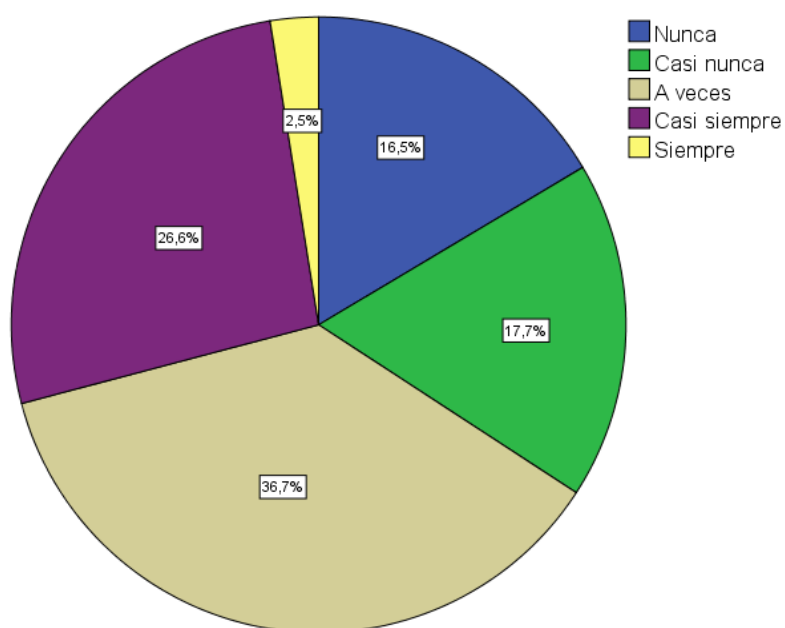
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	10	12,7	12,7	17,7
	A veces	36	45,6	45,6	63,3
	Casi siempre	12	15,2	15,2	78,5
	Siempre	17	21,5	21,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 13***Frecuencias: Capacidad de respuesta**Fuente: SPSS / Tabla 13*

En la tabla 13 y figura 13, se visualiza que 5,1% nunca han percibido la capacidad de respuesta. 12,7% casi nunca lo ha percibido. 45,6% a veces lo ha percibido. 15,2% casi siempre lo hizo y 21,5% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que el 45,6% a veces; ha percibido la capacidad de respuesta del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 14*Frecuencias: Tangibilidad*

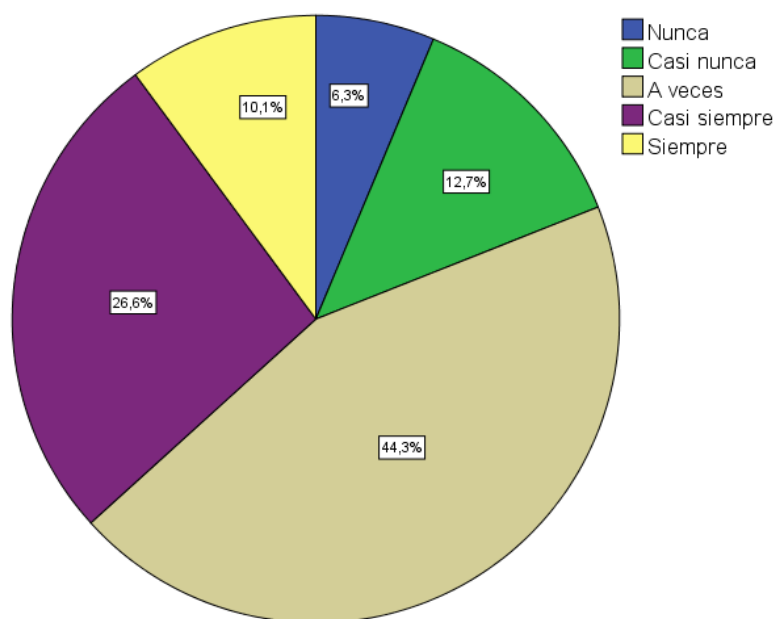
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	16,5	16,5	16,5
	Casi nunca	14	17,7	17,7	34,2
	A veces	29	36,7	36,7	70,9
	Casi siempre	21	26,6	26,6	97,5
	Siempre	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 14***Frecuencias de la Tangibilidad**Fuente: SPSS / Tabla 14*

En la tabla 14 y figura 14, se visualiza que 16,5% nunca han percibido la tangibilidad. 17,7% casi nunca lo ha percibido. 36,7% a veces lo ha percibido. 26,6% casi siempre lo hizo y 2,5% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que casi el 37% a veces; ha percibido la tangibilidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 15*Frecuencias: Seguridad*

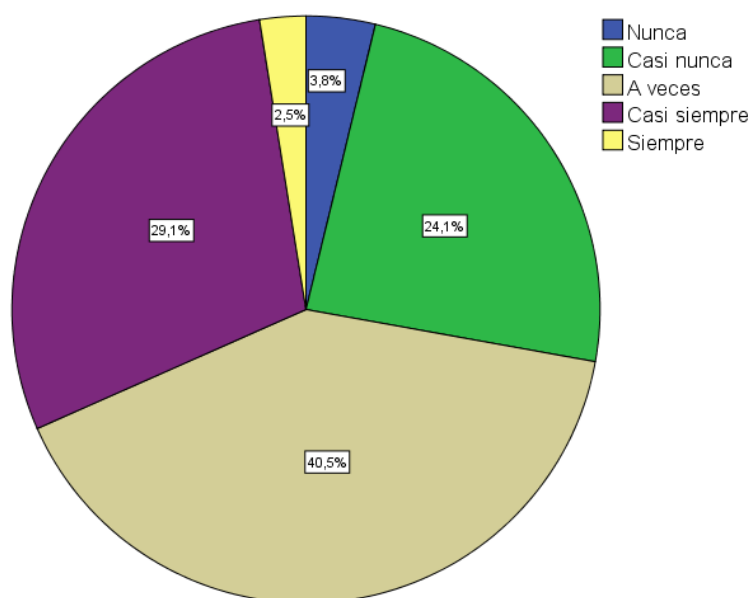
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	10	12,7	12,7	19,0
	A veces	35	44,3	44,3	63,3
	Casi siempre	21	26,6	26,6	89,9
	Siempre	8	10,1	10,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 15***Frecuencias de la seguridad**Fuente: SPSS / Tabla 15*

En la tabla 15 y figura 15, se visualiza que 6,3% nunca han percibido la seguridad. 12,7% casi nunca lo ha percibido. 44,3% a veces lo ha percibido. 26,6% casi siempre lo hizo y 10,1% siempre lo hizo. Por lo tanto, se puede deducir que el 44,3% a veces; ha percibido la seguridad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 16*Percepción de los niveles de calidad*

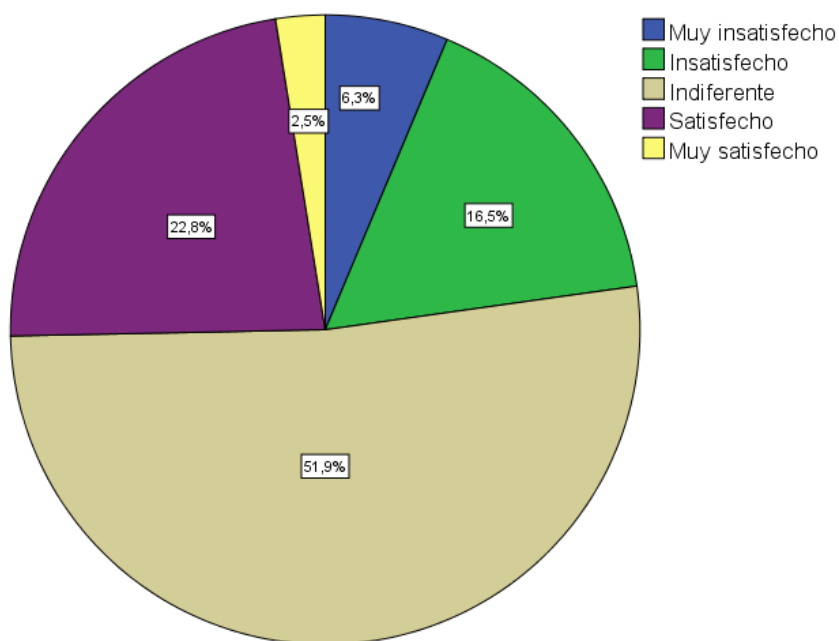
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	19	24,1	24,1	27,8
	Indiferente	32	40,5	40,5	68,4
	Buena	23	29,1	29,1	97,5
	Excelente	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 16***Percepción de los niveles de calidad**Fuente: SPSS / Tabla 16*

En la tabla 16 y figura 16, se visualiza que 3,8% ha tenido una percepción mala de la calidad. 24,1% lo ha percibido regularmente. 40,5% ha sido indiferente. 29,1% ha tenido buena percepción y 2,5% una percepción excelente. Por lo tanto, se puede deducir que casi el 41% a ha mostrado indiferencia a la calidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Tabla 17*Frecuencias: Satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	6,3	6,3	6,3
	Insatisfecho	13	16,5	16,5	22,8
	Indiferente	41	51,9	51,9	74,7
	Satisfecho	18	22,8	22,8	97,5
	Muy satisfecho	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS***Figura 17***Frecuencias: Satisfacción**Fuente: SPSS / Tabla 17*

En la tabla 17 y figura 17, se visualiza que 6,3% se hallaron muy insatisfechos con la calidad. 16,5% estuvieron insatisfechos. 51,9% se mostraron indiferentes. 22,8% se hallaron satisfechos y 2,5% muy satisfechos. Por lo tanto, se puede deducir que casi 52% se mostraron indiferentes con la satisfacción alcanzada del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

3.2. Discusión de resultados

En la apertura, se ha procedido a desarrollar las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, porque la muestra está por encima de las 50 observaciones máximas de Shapiro Wilk. Para tal efecto se planteó la hipótesis.

- El valor de significancia es $> 0,05$ se admite automáticamente la hipótesis nula, que da cuenta de la normalidad de datos; en pero, si resultara $< 0,05$ daría cuenta de todo lo contrario, en otras palabras, no habría normalidad de dichos datos.

Tabla 18

Pruebas de normalidad

		Calidad	Satisfacción	Fiabilidad	Empatía	Respuesta	Tangibilidad	Seguridad
N		79	79	79	79	79	79	79
Parámetros normales	Media	3,03	2,99	3,42	3,59	3,35	2,81	3,22
	Des. Est.	,891	,870	1,093	1,007	1,110	1,087	1,009
	Máximas diferencias extremas	,210	,278	,235	,201	,258	,228	,226
	Positivo	,195	,241	,171	,178	,258	,140	,217
	Negativo	-,210	-,278	-,235	-,201	-,198	-,228	-,226
Estadístico de prueba		,210	,278	,235	,201	,258	,228	,226
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: SPSS

La tabla 18, refleja que todos los valores de significancia son menores de 0,05; en consecuencia, no hubo normalidad en la distribución de los datos analizados.

3.2.1. Prueba de hipótesis estadística y correlación de las variables del estudio

a) Contrastación estadística de la Hipótesis General:

H₀: No existe un nivel de relación directo entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020.

H₁: Existe un nivel de relación directo entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020.

Tabla 19

Correlación de las variables centrales

Variables		Calidad	Satisfacción
Rho	Coeficiente de correlación	1,000	,317**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	79	79
	Coeficiente de correlación	,317**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	79	79

Fuente: SPSS

En la tabla 19, se divisa que la significancia 0,004 no está por encima de 0,05 lo que posibilita la generación de una correlación baja y positiva de 0,317** entre la calidad y la satisfacción que perciben los estudiantes de la institución Perú BIRF de Azángaro en 2020. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis nula que aseguraba la no existencia de relación entre ambas variables generales.

b) Contrastación estadística - hipótesis específica 1:

H₀: No existe un nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

H₁: Existe un nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

Tabla 20

Correlación de la fiabilidad y la satisfacción

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho	Fiabilidad		
	Coeficiente de correlación	1,000	,198
	Sig. (bilateral)	.	,081
	N	79	79
Satisfacción			
	Coeficiente de correlación	,198	1,000
	Sig. (bilateral)	,081	.
	N	79	79

Fuente: SPSS

En la tabla 20, se divisa que la significancia 0,081 está por encima de 0,05 lo que imposibilita la generación de alguna correlación. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis alterna que aseguraba la existencia de relación entre la fiabilidad y la satisfacción.

d) Hipótesis específica dos

H₀: No existe un nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

H₁: Existe un nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

Tabla 21

Correlación de la empatía y la satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Rho	Empatía		
	Coeficiente de correlación	1,000	,234
	Sig. (bilateral)	.	,038
	N	79	79
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,234	1,000
	Sig. (bilateral)	,038	.
	N	79	79

Fuente: SPSS

En la tabla 21, se divisa que la significancia 0,038 no está por encima de 0,05 lo que posibilita la generación de una correlación baja y positiva de 0,234 unidades entre la empatía y la satisfacción que perciben los estudiantes de la institución Perú BIRF de Azángaro en 2020. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis nula que aseguraba la no existencia de relación entre ambos elementos.

e) Hipótesis específica tres

H₀: No existe un nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

H₁: Existe un nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

Tabla 22

Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,290**
		N	,010
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	79
		Sig. (bilateral)	,290**
		N	,010
			79

Fuente: SPSS

En la tabla 22, se divisa que la significancia 0,010 no está por encima de 0,05 lo que posibilita la generación de una correlación baja y positiva de 0,290** unidades entre la capacidad de respuesta y la satisfacción que perciben los estudiantes de Perú BIRF de Azángaro en 2020. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis nula que aseguraba la no existencia de relación entre ambos elementos.

f) Hipótesis específica cuatro

H₀: No existe un nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

H₁: Existe un nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

Tabla 23

Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción

		Elementos tangibles	Satisfacción
Rho	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,191
		N	.
Satisfacción			79
		Coeficiente de correlación	,191
		Sig. (bilateral)	,092
		N	79

Fuente: SPSS

En la tabla 23, se divisa que la significancia 0,092 está por encima de 0,05 lo que imposibilita la generación de alguna correlación. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis alterna que aseguraba la existencia de relación entre ambos elementos.

g) Hipótesis específica cinco

H₀: No existe un nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

H₁: Existe un nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.

Tabla 24

Correlación de la seguridad y la satisfacción

		Seguridad	Satisfacción
Rho	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,391**
		N	79
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,391**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	79

Fuente: SPSS

En la tabla 24, se divisa que la significancia 0,000 no está por encima de 0,05 lo que posibilita la generación de una correlación baja y positiva de 0,391** unidades entre la seguridad y la satisfacción que perciben los estudiantes de Perú BIRF de Azángaro en 2020. A su vez, ha quedado rechazada la hipótesis nula que aseguraba la no existencia de relación entre ambos elementos.

3.2. Discusión de resultados

En relación al estudio de Torres (2019) se alcanzó un nivel de 88%, considerado como buena percepción de calidad, por su parte el 12%, indicó regularidad y ninguno dijo mala calidad; concluyendo que la calidad está presente en las actividades de la entidad educativa orientada a la satisfacción de los requerimientos de sus componentes. Por su parte en el caso de Azángaro, se puede deducir que casi el 41% a veces ha percibido la calidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro. Asimismo, se puede deducir que casi 52% se mostraron indiferentes con la calidad alcanzada del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

En relación al estudio de Villalobos (2016) los resultados dieron cuenta que la calidad es factor motivante para fomentar la educación en 87%. Respecto al estudio de Cortez (2019) se concluyó que existen correlaciones directas entre la calidad del servicio educativo desde las percepciones de los docentes y alumnos de la cita entidad educativa. Por su parte en el caso de Azángaro se halló correlaciones positivas y bajas entre la empatía, capacidad de respuesta y la seguridad con la satisfacción que perciben los estudiantes de Perú BIRF de Azángaro en 2020, pero no se halló relación en la fiabilidad, los elementos tangibles con la satisfacción debido a que el valor de significancia superior a 0,05 no ha permitido generar rechazo a las hipótesis nulas.

En referencia a Tello (2017) los resultados parciales han evidenciado que las percepciones de la calidad educativa correspondieron a calificativos de buenos en 34,53% basados en las profesionalizaciones docentes; y 28,12% correspondiente a los servicios de las bibliotecas y el restante porcentaje a otros en el CAEN, Chorrillos durante el año 2016. Por su parte en el caso de Azángaro, los resultados también han sido positivos en su mayoría, tanto es así que el 41% casi siempre; ha percibido la fiabilidad del servicio educativo. 34,2% casi siempre; ha percibido la empatía del servicio educativo. 45,6% a veces; ha percibido la

capacidad de respuesta del servicio educativo. 37% a veces; ha percibido la tangibilidad del servicio educativo y 44,3% a veces; ha percibido la seguridad de dicho servicio.

En referencia al estudio de Ferreira (2018) ha habido correlación directa entre la calidad y satisfacción de los disidentes extranjeros. Lo propio sucedió en el caso de Azángaro donde se registró correlación baja y positiva de 0,317** entre la calidad y la satisfacción que percibieron los estudiantes de la institución Perú BIRF en 2020.

Respecto a los antecedentes internacionales, en el estudio de Ortega (2015) se ha concluido que las mejores estrategias apuestan por la calidad. Finalmente, no solo se ha dado comprobación de la relacionalidad directa de las variables, sino, además, de las diferencias en las respuestas de los cuestionarios a causa de las edades de los estudiantes, sumadas a las antigüedades de las entidades educativas y en menores proporciones a los géneros de estudiantes europeos. Este hecho no se produjo en el caso de Azángaro, pues no hubo muchas diferencias en las respuestas de los educandos debido a que el promedio de las edades no era diferente.

En referencia a los estudios de Surdez, et al. (2018) y de Tumino y Poitevin (2014) donde se trabajó con la metodología ServQual se concluyó que la antigüedad y permanencia estudiantil son marcadamente influyentes en la calidad, en otras palabras, un estudiante de tercer año no puede percibir la calidad al igual que un cursante del quinto año. Y en verdad puede que sea así en esos casos, sin embargo, en el estudio desarrollado en Azángaro, Azángaro no fue posible determinarlo porque se trabajó con estudiantes del cuarto año de secundaria formalmente matriculados dentro del periodo académico 2020 y no de otros niveles.

Respecto al estudio de Alvarado et al. (2016) los resultados señalaron que los estudiantes del Instituto privado consideraron de mayores importancias las disposiciones de modernas instalaciones con implementaciones tecnológicas en las aulas, en comparaciones

con los estudiantes universitarios formados en las entidades públicas. Se ha observado además que el 79.5% de los estudiantes de la entidad privada ejecutan actividades paralelas, en otras palabras, estudian y trabajan. Con relación al caso de Azángaro, se puede deducir que casi el 37% a veces; ha percibido la tangibilidad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro como también se puede deducir que el 44,3% a veces; ha percibido la seguridad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

Finalmente, el estudio de Erazo et al. (2017) se registró satisfacción educativa, por lo tanto, los periodos de formación fueron calificados como satisfactorios en 76%, los contextos de insatisfacciones reflejaron el 52%, y fueron calificados por medianos los factores: Insumos, enseñanzas, aprendizajes y productos. En el caso de Azángaro – Azángaro se pudo advertir que el 41% casi siempre ha percibido la fiabilidad del servicio educativo. Asimismo, 34,2% casi siempre ha percibido la empatía del servicio educativo. También, 45,6% a veces ha percibido la capacidad de respuesta del servicio educativo. En tanto, 37% a veces ha percibido la tangibilidad del servicio educativo y por último, el 44,3% a veces; ha percibido la seguridad del servicio educativo, constituyéndose en el porcentaje mayor de la muestra para este rubro.

CONCLUSIONES

- Hubo correlación baja y positiva de 0,317** entre la calidad y la satisfacción que perciben los estudiantes de la institución Perú BIRF de Azángaro en 2020.
- No hubo relación entre la fiabilidad y la satisfacción debido a que el valor de significancia superior a 0,05 no ha permitido generar rechazo a la hipótesis nula.
- Hubo correlación baja y positiva de 0,234 unidades entre la empatía y la satisfacción que perciben los estudiantes de la institución Perú BIRF de Azángaro en 2020.
- Hubo correlación baja y positiva de 0,290** unidades entre la capacidad de respuesta y la satisfacción que perciben los estudiantes de Perú BIRF de Azángaro en 2020.
- No hubo relación entre los elementos tangibles y la satisfacción debido a que el valor de significancia superior a 0,05 no ha permitido generar rechazo a la hipótesis nula.
- Hubo correlación baja y positiva de 0,391** unidades entre la seguridad y la satisfacción que perciben los estudiantes de Perú BIRF de Azángaro en 2020.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos y docentes de la cita entidad secundaria de Azángaro implementar estrategias apropiadas para estimar y comprobar la calidad de los servicios educativos de manera tal que se sientan satisfechos tanto estudiantes como docentes y demás personal de la institución.
- Asegurar la fiabilidad del servicio educativo, pues cuanto más se refuerce la confianza de los alumnos mayor será la fidelidad de los mismos para con la institución educativa en Azángaro.
- A los demás trabajadores, se les recomienda incrementar la empatía mostrada a los alumnos para que se sientan valorados y/o reconocidos, no simplemente como alumnos sino como personas naturales sujetos de derechos.
- Por otro lado, se recomienda proseguir con las capacitaciones al personal que se halla directamente en contacto con el alumnado de manera tal que se pueda mejorar las capacidades de respuesta, ante situaciones difíciles y diferentes.
- En ese mismo sentido, se debería mejorar la capacidad instalada y la apariencia de la entidad secundaria en Azángaro, para que la tangibilidad pueda convertirse en un factor que marque la diferencia en relación a otras entidades secundarias similares.
- Por último, recomendar a los trabajadores, mejorar la seguridad en las atenciones a los alumnos lo que contribuirá a la credibilidad institucional.

REFERENCIAS

- Alcántara, A. (2007). *Dimensiones de la Calidad en educación*. Reencuentro, 21-27.
- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: Caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 1-30.
- Andersen, A. (1995). *Factores Humanos de la Calidad*. Cinco Días.
- Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación a Distancia*. Editorial Trillas
- Arlen, E. (2006). *Liderazgo Efectivo*. Edit. Trillas.
- Ávila, R. (1991). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Estudios y Editores R.A.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de Investigación*. Pearson.
- Bertalanffy, Ludwig V. (1940). *Teoría General de Sistemas*. España.
- Botero, M., & Peña, P. (2006). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. *Suma Psicológica*, 217-228.
- Bunge, M. (1997). *La Ciencia: Método y filosofía*. Buenos Aires. Ariel.
- Bustos, H. (2012). *Marketing Educacional*. Marketing Educacional Chile, 1-2.
- Camirra, H. y Cartaya, S. (2009). Guía para la investigación académica. *Revista Docencia Investigación Extensión*. Instituto Universitario Pedagógico Monseñor Arias.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Carro, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. (Recurso de aprendizaje). Universidad Nacional de Mar del Plata.

- Cortez, Deysis. (2019). La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la Institución Educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres- 2017. Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill Interamericana.
- CHETTY, s. (2010). *Estrategia Metodológica de la Investigación Científica*. Colombia: Pearson.
- Crosby, P. (1988). *La Gerencia educativa eficaz*. Mc Graw Hill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Erazo, E. D., Samayoa, C. C., López, C. A., & Rodas, G. D. (2017). Satisfacción Educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas.
- Ferreira, A. (2018). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. Universidad Peruana Unión.
- García, J. (2002). La Calidad de las Instituciones Educativas y algunas de sus dimensiones Revista de Educación, 106-124.
- Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. Simposio. Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas CIOIE, Granada, España.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Acción Pedagógica, 8-9.
- Guilló, J. (2000). *Calidad total frente a la ventaja competitiva*. Espagrafic.
- Harovitz, J. (1997). *La Calidad del Servicio: A la conquista del cliente*. Mc Graw Hill.
- Heinz, D. (2008). *Nueva guía para la investigación científica*. Edit. Sánchez.
- Hernández, Fernández, & Baptista, L. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* McGraw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, 349-368.
- Hernández, R. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Cieza-Sypal y Quirón
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de la calidad*. Crítica.
- Juran, J. (1990). *Planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Kerlinger, F. (1992). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill/interamericana.
- Kogan, L. (2009). *Aprender a investigar*. Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio. Del marketing a la estrategia*. Díaz de Santos.
- Lepeley, M. (2004). *Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación*. McGraw Hill.
- Ley General de Educación N° 28044. (29 de Julio de 2003). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Ley Universitaria N° 30220. (09 de Julio de 2014). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (ENEU 2014)
- Maslow, A. (1982) *La Personalidad Creadora*. Barcelona: Kairós.
- Mayer, K. (2003). *Modelo de los descriptores del proceso de servicio*. Mc Graw Hill.
- Méndez, G. (2015). Educación dirigida al cliente. Fundamentos Filosóficos de la Educación, 1-8.
- Miranda, F; Chamorro, A; Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Delta Publicaciones Universitarias.
- Moller, C. (2004). *Calidad personal. La base de todas las calidades*. Gestión 2000.

- Montgomery, D. (1991). *Diseño y análisis de experimentos*. Grupo editorial Iberoamericana.
- Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. San Marcos
- Municio, D. (2000). *Calidad de las Instituciones Educativas. Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*. Grupo editorial Iberoamericana.
- Neil, S. (1999). *Métodos de Investigación*. Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Edit. Salamanca.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Díaz de Santos.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. San Marcos.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2016). Definición de calidad educativa universitaria. El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano, 15-16.
- Surdez, E., Sandoval, M. d., & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. México.
- Sylvie, C. (2006). *Estrategia Metodológica de la Investigación Científica*. Pearson.
- Tello, Juan. (2017). Percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, profesionalización docente y servicios de la biblioteca, Chorrillos, 2016. Universidad César Vallejo. Trujillo.

- Torres Bardales, C. (1998). *Metodología de la Investigación Científica: Orientaciones básicas*. San Marcos.
- Torres, Elizabeth. (2019): La calidad de servicio: Percepción de los clientes internos de la Institución Educativa Adventista Eduardo Forga Selinger de la Ciudad de Juliaca 2019. Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica*. Cuarta Edición. Limusa Noriega Editores.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva de estudiantes y docentes: Caso de estudio REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, 63-84.
- Valdivia, M. (2009). *Investigación Cuantitativa - Cualitativa*. Ediciones de la U.
- Villalobos, Melquiades. (2016). Percepción de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de Yauyucán - Santa Cruz – 2014”. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca.
- Villacorta, J. (1996). *Metodología y técnicas de investigación*. San Marcos.
- Watson, John B. (1913). *La teoría del conductismo*. McGraw-Hill/interamericana.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (1991). *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). Research note: More on improving quality measurement. Journal of Retailing, 69(1), 140-147.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (1993). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (Segunda ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

ANEXOS

.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF, AZÁNGARO 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema principal ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020? Problemas específicos a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?	Objetivo general Determinar el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF, Azángaro 2020. Objetivos específicos a) Determinar el nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. b) Determinar el nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.	Hipótesis General Existe un nivel de relación directa entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF Azángaro, 2020. Hipótesis Específicas a) Existe un nivel de relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. b) Existe un nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.	Variable X: Percepción de la calidad de los servicios educativos Dimensiones / Indicadores: - Fiabilidad - Empatía - Capacidad de respuesta - Tangibilidad - Seguridad Fiabilidad - Acatamiento de plazos ante obligaciones - Empeño por solucionar dificultades - Ejecución buena de los ofrecimientos a la primera ocasión - Culminación de los ofrecimientos en los períodos convenidos - Continuidad de las tareas sin errores Empatía - Atenciones individualizadas - Adecuados horarios de trabajos	Tipo de Investigación Básica Método Hipotético deductivo Nivel Descriptivo correlacional Diseño No experimental. Traseccionalidad, Enfoque: Cuantitativo Población: 197 estudiantes Muestra: 79 estudiantes

b) ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF? c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF? d) ¿Cuál es el nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?	c) Determinar el nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. d) Determinar el nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. e) Determinar el nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.	c) Existe un nivel de relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. d) Existe un nivel de relación entre los elementos tangibles de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF. e) Existe un nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF.	- Suficientes cantidades de empleados para las atenciones - Preocupación por los comunes intereses de los estudiantes - Comprensión por otras carencias Capacidad de respuesta - Adecuados sistemas de comunicación de los empleados para dar cuenta de las culminaciones de los servicios. - Servicios rápidos de los empleados - Disponibilidades de los empleados para dar auxilios a los estudiantes - Disponibilidades de los empleados para dar respuestas a otras inquietudes Elementos tangibles - Apariencias modernas de los equipamientos dispuestos por la entidad - Atractividad visual de las instalaciones físicas - Apariencias de pulcritud en los empleados - Atractividades de los demás materiales dispuestos por la entidad. Seguridad - Comportamientos adecuados de los empleados que generan confianza - Transmisión de seguridad en los trámites de los documentos - Evidencias de amabilidad por parte de los empleados	Muestreo: Probabilístico Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario Tratamiento estadístico Tablas de frecuencias Correlaciones de Spearman Kuder Richardson. SPSS
--	--	--	---	---

e) ¿Cuál es el nivel de relación entre la seguridad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Secundaria PERÚ BIRF?			- Demostraciones de capacidades para dar respuesta a las preguntas Variable Y: Satisfacción de los estudiantes Dimensiones / Indicadores: - Enseñanza – Aprendizaje - Reconocimiento - Infraestructura - Pertenencia - Fisiológicas Enseñanza – Aprendizaje - Currículos de estudios - Contenidos de los cursos impartidos - Metodologías de los docentes - Sistemas implementados para las evaluaciones - Tutorías impartidas por los docentes - Practicas y/o simulaciones de casuísticas Reconocimiento - Niveles alcanzados por los estudiantes - Desarrollo de las habilidades individuales - Generación de autonomías personales - Conciencia por el futuro como profesional Infraestructura - Evidentes señales de pulcritud de las instalaciones físicas y ventilaciones de las aulas	
---	--	--	---	--

			- Incomunicación máxima de los ruidos - Mobiliarios educativos adecuados - Espacios para las enseñanzas y sitios para los estudios adecuados - Instalaciones aparentes y adecuadas de las bibliotecas Pertenencia - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de las autoridades educativas - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los docentes - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte del personal administrativo - Transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los demás compañeros del salón Fisiológicas - Disposiciones adecuadas de las instalaciones sanitarias - Adecuados espacios para los descansos y las recreaciones - Disposiciones adecuadas de las instalaciones para el consumo de alimentos	
--	--	--	---	--



Anexo 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

Estimado estudiante:

Sírvase contestar a las interrogantes formuladas, anotando con un aspa “X” en la alternativa que más se asemeje a sus respuestas a fin de recabar informaciones para el estudio intitulado: *“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF AZÁNGARO 2020”*. Es preciso indicarle que se mantendrá en reserva la confidencialidad e identidad de los resultados y de las personas intervinientes en el mismo. Tome en cuenta la siguiente escala para determinar sus respuestas de la parte inicial de la encuesta:

N = 1	CN= 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE X: Calidad de los servicios educativos						
	ÍTEMES	ESCALAS				
	<i>DIMENSIÓN:</i> Fiabilidad	N	CN	AV	CS	S
1	¿Se logra el acatamiento de los plazos ante obligaciones?	1	2	3	4	5
2	¿Se empeñan los trabajadores por solucionar las dificultades que se presentan?	1	2	3	4	5
3	¿Se logra la ejecución de los ofrecimientos a la primera ocasión?	1	2	3	4	5
4	¿Se logra la culminación de los ofrecimientos en los períodos convenidos?	1	2	3	4	5
5	¿Se continuidad de las tareas y trabajos sin errores?	1	2	3	4	5
	<i>DIMENSIÓN:</i> Empatía	N	CN	AV	CS	S
6	¿Se practican las atenciones individualizadas?	1	2	3	4	5
7	¿Se evidencian adecuados horarios de trabajos?	1	2	3	4	5
8	¿Existen suficientes cantidades de empleados para las atenciones?	1	2	3	4	5
9	¿Se demuestran preocupaciones por los intereses comunes de los estudiantes?	1	2	3	4	5
10	¿Se demuestran comprensiones por otras carencias?	1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	N	CN	AV	CS	S
11	¿Existen adecuados sistemas de comunicación de los empleados para dar cuenta de las culminaciones de los servicios?	1	2	3	4	5
12	¿Se demuestran los servicios rápidos de los empleados?	1	2	3	4	5
13	¿Se evidencian las disponibilidades de los empleados para dar auxilios a los estudiantes?	1	2	3	4	5
14	¿Se demuestran disponibilidades de los empleados para dar respuestas a otras inquietudes?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	N	CN	AV	CS	S
15	¿Se logra apreciar las apariencias modernas de los equipamientos dispuestos por la entidad?	1	2	3	4	5
16	¿Causa atractividad visual de las instalaciones físicas?	1	2	3	4	5
17	¿Se logra apreciar las apariencias de pulcritud de los empleados?	1	2	3	4	5
18	¿Causan atractividades los demás materiales dispuestos por la entidad?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Seguridad	N	CN	AV	CS	S
19	¿Los comportamientos de los empleados generan confianza?	1	2	3	4	5
20	¿Se transmite de seguridad en los trámites de los documentos?	1	2	3	4	5
21	¿Se evidencian actitudes de amabilidad por parte de los empleados?	1	2	3	4	5
22	¿Se aprecian demostraciones de capacidades para dar respuesta a las preguntas?	1	2	3	4	5

Tome en cuenta la siguiente escala para determinar sus respuestas en la parte final de la encuesta.

MI = 1	I = 2	NI = 3	S = 4	MS = 5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

VARIABLE Y: Satisfacción de los estudiantes						
	ITEMES	ESCALAS				
	DIMENSIÓN: Enseñanza – Aprendizaje	MI	I	NI	S	MS
1	¿Cómo se siente en relación a los currículos de estudios?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo se siente en relación a los contenidos de los cursos impartidos?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo se siente en relación a las metodologías de los docentes?	1	2	3	4	5

4	¿Cómo se siente en relación a los sistemas implementados para las evaluaciones?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo se siente en relación a las tutorías impartidas por los docentes?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo se siente en relación a las practicas y/o simulaciones de casuísticas?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Reconocimiento	MI	I	NI	S	MS
7	¿Cómo se siente en relación a los niveles alcanzados por los estudiantes?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo se siente en relación al desarrollo de las habilidades individuales?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo se siente en relación a la generación de autonomías personales?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo se siente en relación al desarrollo de la conciencia por el futuro como profesional?					
	DIMENSIÓN: Infraestructura	MI	I	NI	S	MS
11	¿Cómo se siente respecto a las señales de pulcritud de las instalaciones físicas y ventilaciones de las aulas?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo se siente respecto a las incomunicaciones máximas de los ruidos?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo se siente respecto a los mobiliarios educativos?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo se siente respecto a los espacios para las enseñanzas y sitios para los estudios adecuados	1	2	3	4	5
15	¿Cómo se siente respecto a las instalaciones de las bibliotecas?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Pertenencia	MI	I	NI	S	MS
16	¿Cómo se siente respecto a las transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de las autoridades educativas?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo se siente respecto a las transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los docentes?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo se siente respecto a las transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte del personal administrativo?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo se siente respecto a las transmisiones afectivas de pertenecer a la entidad por parte de los demás compañeros del salón?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Fisiológicas	MI	I	NI	S	MS
20	¿Cómo se siente respecto a las disposiciones adecuadas de las instalaciones sanitarias?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo se siente respecto a los espacios para los descansos y las recreaciones?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo se siente respecto a las disposiciones de las instalaciones para el consumo de alimentos?	1	2	3	4	5

Anexo 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Machaca Mamani Rosario G.
 1.2 Grado académico: Doctor en Educación
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez
 1.4 Título de la Investigación: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF. AZÁNGARO 2020".
 1.5 Autor del instrumento: MEDALY MILONIA MAMANI COA
 1.6 Licenciatura/Maestría/ Doctorado/ Mención: Licenciatura en Educación - Especialidad Ciencias Sociales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de preguntas de la encuesta

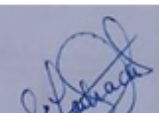
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y fecha: Juliaca, 21 de julio de 2021



Rosario Giovanna Machaca Mamani
 EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 01323624



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Cahuana Lipa Rocio
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
- 1.4 Título de la Investigación: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF. AZÁNGARO 2020".
- 1.5 Autor del instrumento: MEDALY MILONIA MAMANI COA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/ Doctorado/ Mención: Licenciatura en Educación - Especialidad Ciencias Sociales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de preguntas

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.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y fecha: Puno, 21 julio de 2021

Firma:

DNI: 41407681



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Machaca Mamani Julio César
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad José Carlos Mariátegui - Moquegua
- 1.4 Título de la Investigación: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF", AZÚNGARO 2020".
- 1.5 Autor del instrumento: MEDAL Y MILONIA MAMANI COA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/ Doctorado/ Mención: Licenciatura en Educación - Especialidad Ciencias Sociales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de preguntas de la encuesta

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.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y fecha: Apurímac, 05 de julio de 2021

DNI: 01323624



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ponce Atencio Yalmar
- 1.2 Grado académico: Doctor en Ingeniería
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional José María Arguedas
- 1.4 Título de la Investigación: *ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF. AZÁNGARO 2020*
- 1.5 Autor del instrumento: MEDALY MILONIA MAMANI COA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/ Doctorado/ Mención: Licenciatura en Educación - Especialidad Ciencias Sociales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de preguntas de la encuesta

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.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 17

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y fecha: Apurímac, 08 de julio de 2021



 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 80214130



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Apaza Apaza Oscar
- 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional José María Arguedas
- 1.4 Título de la Investigación: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PERÚ BIRF, AZÁNGARO 2020".
- 1.5 Autor del instrumento: MEDALY MILONIA MAMANI COA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/ Doctorado/ Mención: Licenciatura en Educación - Especialidad Ciencias Sociales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de la encuesta

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.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Lugar y fecha: Apurímac, 07 de julio de 2021



 Mg. Oscar Apaza Apaza
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 31188540

BASE DE DATOS

N°	VARIABLE 1: CALIDAD																						VARIABLE 2: SATISFACCIÓN																								
	Fiabilidad					Empatía					Capacidad de respuesta				Elementos tangibles				Seguridad				Condiciones funcionales					Condiciones técnicas			Expectativas				Valor percibido					Confianza							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44			
1	4	4	5	3	3	3	4	2	2	2	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	1	2	4	1	2	4	4	4	1	4	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	4	5	4		
2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	3	5	4	2	5	4	5	2	2	5	4	5	2	3	5	5	4	2	5	4	4	5	2	4	2	3	1	2	5	2	3	3	5	5	4	2	5	
3	4	3	2	4	3	4	2	5	5	4	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	1	2	2	5	2	1	1	2	4	3	2	4			
4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	1	2	4	1	2	4	4	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	4	5	4			
5	5	4	2	5	4	5	2	2	3	5	4	2	5	4	5	2	2	5	4	5	2	3	5	5	4	2	5	4	5	2	4	2	1	1	2	4	2	3	3	5	5	4	2	5			
6	4	3	2	4	3	4	2	5	5	4	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	4	4	3	2	4	3	4	2	3	2	5	2	4	3	2	1	1	4	4	3	2	4			
7	5	1	2	5	1	3	2	3	2	5	1	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	1	4	5	1	2	5	1	3	2	1	2	1	5	3	5	3	1	1	4	5	1	2	5			
8	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	3	5	2	2	2	3	4	4	4				
9	5	1	5	5	1	1	5	2	2	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	3	4	5	1	5	5	1	1	5	1	1	5	2	4	5	1	1	1	4	5	1	5	5			
10	3	2	5	3	2	2	5	4	3	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2	2	5	3	3	3	2	5	3	2	2	5	2	2	5	2	5	4	5	1	5	4	3	3	3	3	2	5	3
11	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	3	5	1	3	1	5	2	1	5	2	1	1	4	4	3	5	4			
12	4	4	5	3	3	3	4	2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	2	4	1	2	4	4	1	4	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	5	4			
13	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	4	4	2	3	3	5	5	4	5	5			
14	4	3	2	4	3	4	2	1	2	4	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	5	2	2	3	2	1	1	2	4	3	2	4			
15	2	4	1	2	4	4	1	5	4	2	4	1	2	4	4	1	1	2	4	4	1	2	1	2	4	1	2	4	4	1	4	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	1	2			
16	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	1	2	4	2	3	3	5	5	4	5	5			
17	4	3	2	4	3	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	5	2	4	3	2	1	1	2	4	3	2	4			
18	5	1	2	5	1	3	2	3	2	5	1	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	1	2	5	1	2	5	1	3	2	1	2	2	5	3	3	3	1	1	2	5	1	2	5			
19	4	4	5	4	4	3	5	1	2	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	2	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	1	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4			
20	5	1	5	5	1	1	5	2	2	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	1	5	5	1	1	5	1	1	2	2	4	2	1	1	1	4	5	1	5	5			
21	3	2	5	3	2	2	5	4	3	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2	2	5	3	3	3	2	5	3	2	2	5	2	2	5	2	5	4	4	1	1	4	3	3	3	3	2	5	3
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	3	3	4			
23	2	4	1	2	4	4	1	3	3	2	4	1	2	4	4	1	1	2	4	4	1	2	1	2	4	1	2	4	4	1	4	1	2	5	4	4	2	2	2	1	2	4	1	2			
24	5	4	2	5	4	5	2	2	3	5	4	2	5	4	5	2	2	5	4	5	2	3	5	5	4	2	5	4	4	5	2	4	2	1	1	2	2	2	3	3	5	5	4	2	5		
25	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	1	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	2	1	1	2	4	3	2	4			
26	3	4	5	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	5	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3	5	3	1	1	2	1	1	2	1			
27	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	1	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	1	4	1	4	1	4	4	2	2	2	3	4	4	1	4			
28	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5			
29	3	4	5	3	2	3	1	4	3	2	2	3	1	3	4	3	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1			
30	3	4	2	5	5	4	4	3	4	3	5	1	4	1	2	1	2	5	5	4	4	1	2	4	3	1	4	3	5	1	4	2	1	1	2	4	3	1	4	4	3	5	1	4			
31	4	4	5	3	3	3	4	3	5	1	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	1	2	1	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	5	4			
32	5	3	4	5	5	2	5	2	4	1	5	2	4	3	2	3	4	5	5	2	5	3	5	5	1	2	5	1	5	2	4	2	3	3	5	5	1	2	5	5	1	5	2	4			
33	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	4	2	5	1	2	1	2	2	4	4	4	1	2	4	3	2	4	3	4	2	5	2	1	1	2	4	3	2	4	4	3	4	2	5			
34	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	2	3	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	1	4	1	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	1	4			
35	5	5	2	5	5	2	5	2	3	1	5	2	5	3	2	3	2	5	5	2	5	3	5	5	1	2	5	1	5	2	5	2	3	3	5	5	1	2	5	5	1	5	2	5			

36	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	1	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	1	1	2	4	3	2	4	4	3	4	5	4	
37	3	5	5	3	3	2	3	3	2	1	3	2	5	2	1	1	5	3	3	2	3	5	2	1	1	2	1	1	3	2	5	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	3	2	5	
38	4	4	5	3	3	3	4	1	2	1	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	3	4	1	4	4	4	1	3	5	4	
39	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4		
40	3	4	5	3	2	3	1	4	2	2	2	3	5	3	4	3	5	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	5	
41	4	4	5	3	3	3	4	1	1	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	1	2	4	3	1	4	3	5	1	4	2	1	1	2	4	3	1	4	4	3	5	5	4	
42	4	4	5	3	3	3	4	3	2	1	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	2	1	2	1	1	2	1	4	1	5	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	5	4	
43	5	1	4	3	5	2	5	4	3	1	5	2	4	3	2	3	4	3	5	2	5	3	5	5	1	2	5	1	5	2	4	2	3	3	5	5	1	2	5	5	1	5	2	4	
44	4	4	2	2	4	4	4	2	2	3	4	2	5	1	2	1	2	2	4	4	4	5	2	4	3	2	4	3	4	2	5	2	1	5	2	4	3	2	4	4	3	4	2	5	
45	5	4	4	1	1	4	3	5	3	3	2	5	3	2	2	5	4	1	1	4	3	2	1	2	5	1	2	5	4	1	2	5	4	4	1	1	4	3	3	3	3	2	5	3	
46	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	3	3	4	
47	1	2	5	4	4	2	2	3	4	2	4	1	2	4	4	1	5	4	4	2	2	1	4	4	3	2	4	3	4	2	4	1	2	5	4	4	2	2	2	1	2	4	1	2	
48	2	1	1	2	2	2	3	3	2	5	4	2	5	4	5	2	1	2	2	2	3	1	4	1	5	2	1	5	3	2	4	2	1	1	2	2	2	3	3	5	5	4	2	5	
49	2	4	2	4	4	2	1	5	3	4	3	2	4	3	4	2	2	4	4	2	1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	1	1	2	4	3	2	4	
50	4	4	5	3	3	3	4	3	2	1	1	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	5	3	1	1	2	1	1	5	4	
51	1	4	1	4	4	2	2	1	2	4	4	1	4	4	3	1	1	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	2	2	3	4	1	4	1	4	4	2	2	2	3	4	4	1	4	
52	5	4	4	1	1	4	3	2	2	3	2	5	3	2	2	5	4	1	1	4	3	5	4	4	3	1	4	3	5	1	2	5	4	4	1	1	4	3	3	3	3	2	5	3	
53	2	4	2	2	2	2	1	1	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	4	1	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	3	3	4	
54	1	2	5	4	4	2	2	3	3	2	4	1	2	4	4	1	5	4	4	2	2	5	5	5	4	2	5	4	5	2	4	1	2	5	4	4	2	2	2	1	2	4	1	2	
55	2	1	1	2	2	2	3	2	3	5	4	2	5	4	5	2	1	2	2	2	3	1	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	1	1	2	2	2	3	3	5	5	4	2	5	
56	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	1	1	2	1	4	1	4	4	3	1	4	1	4	1	4	4	2	2	3	3	
57	5	3	3	3	4	3	5	2	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	1	2	5	1	5	2	3	2	2	5	2	5	4	4	1	1	5	4	5	4	
58	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	5	2	4	1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	1	5	2	
59	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	4	4	1	4	1	2	5	4	4	2	2	4	4	
60	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	4	1	5	4	1	3	5	5	4	5	2	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	
61	3	3	4	2	3	2	5	2	2	2	3	2	4	2	2	4	4	2	3	2	5	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	
62	5	3	1	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	1	4	1	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	
63	1	1	2	2	2	3	5	3	3	1	4	1	4	5	2	4	2	2	2	3	5	1	2	4	3	1	4	3	5	1	2	2	2	3	4	4	1	4	4	3	1	4	1	4	
64	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	1	4	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	5	4	5	4
65	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	3	2	2	5	5	5	2	5	5	5	2	2	1	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
66	4	4	1	4	4	3	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	4	4	3	1	1	2	5	3	2	5	3	4	2	2	2	2	1	2	4	1	2	4	4	1	4	1	2	
67	3	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	3	3	5	3	2	2	5	5	1	2	5	1	2	5	4	1	3	2	4	3	4	2	4	2	1	1	2	2	2	3	
68	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	4	1	4	4	3	1	4	1	4	2	
69	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	5	4	3	3	4	5	1	2	2	3	2	2	2	4	3	1	4	3	5	1	1	2	5	1	5	2	3	2	2	5	2	5	4	3	
70	5	3	3	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	2	1	2	2	1	2	2	4	1	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	
71	5	5	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	5	2	2	5	2	5	2	1	2	1	1	3	2	2	4	4	1	4	1	2	3	
72	2	4	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	4	2	1	5	4	1	3	5	5	4	5	2	4	2	1	1	
73	1	2	2	1	2	3	4	5	2	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	3	2	2	
74	5	5	2	2	3	3	3	4	4	1	1	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2	5	2	5	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	
75	5	3	3	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	4	3	1	2	2	1	2	5	4	5	4	
76	3	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3		
77	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	2	5	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	
78	5	3	3	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	4	3	2	3	2	2	3	5	4	5	4	
79	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3		