

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN



Una Institución Adventista

**CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS
DE CUARTO Y QUINTO AÑO DEL NIVEL SECUNDARIO DE LOS COLEGIOS
ADVENTISTAS DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL DEL DEPARTAMENTO DE SAN
MARTIN 2017.**

Tesis

Tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Educación, con
mención en Investigación y Docencia Universitaria

Por

Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra

Lima, marzo de 2018

Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín, 2017

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria

JURADO DE SUSTENTACIÓN



Mg. Jorge Luis Reyes Aguilar
Presidente



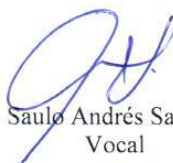
Mg. Alberto Corimayhua Condori
Secretario



Mg. Danny Lévano Rodríguez
Asesor



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De la Cruz
Vocal



Mg. Saulo Andrés Salinas Arias
Vocal

Lima, 15 de marzo de 2018

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE LA TESIS

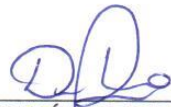
Yo **DANNY LÉVANO RODRÍGUEZ**, identificado con DNI N° 42094674, dictaminador y asesor de la UPG Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión;

DECLARO:

Que la tesis titulada: *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín, 2017.*, constituye la memoria que presenta **ROBÍN ALEXANDER DÍAZ SAAVEDRA**, para obtener el grado académico de Maestro en Educación con mención en Investigación y docencia universitaria., cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los diez días del mes de enero de 2018.



MG. DANNY LÉVANO RODRÍGUEZ

Asesor

DEDICATORIA

A mis queridos padres Víctor Díaz Tecocha, Merly Saavedra Carrasco quienes me formaron y me guiaron por el camino hacia el éxito.

A mi asesor, Dany Lévano Rodríguez por el apoyo incondicional en el proceso de mi trabajo de investigación.

A mis queridos amigos de admisión por la fuerza y el apoyo motivacional en este marco investigativo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida, la salud, la fortaleza y la sabiduría.

A mi Universidad Peruana Unión por consolidarme en mi formación profesional.

A mi asesor el Ing. Dany Lévano Rodríguez y a mis dictaminadores por todas las enseñanzas.

A la Administración de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental quienes me permitieron aplicar los instrumentos.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC	xiii
CAPITULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y REDACCIÓN.....	13
1. Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción de problema.....	13
2.1 Problema general.....	20
2.2 Problemas específicos	20
2. Finalidad e importancia del problema.....	21
2.1 Propósito.....	21
2.2 Relevancia Social	22
2.3 Relevancia pedagógica.....	22
3. Objetivos de la investigación	23
3.1 Objetivo general	23
3.2 Objetivos específicos.....	23
4. Hipótesis de estudio	24
4.1 Hipótesis principal.....	24

4.2 Hipótesis derivadas	25
5. Variables de estudio	26
5.1 Variable predictora	26
5.2 Variable criterio.....	26
5.3 Operacionalización de variables.....	27
 CAPITULO II	 29
 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	 29
1. Antecedentes de la investigación	29
2. Marco histórico	42
3. Marco filosófico	43
4. Marco teórico	43
4.1 Calidad de Servicio Educativo	43
4.2 Satisfacción	54
5. Marco Conceptual de Términos	61
 CAPÍTULO III	 62
 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	 62
1. Tipo de estudio	62
2. Diseño de investigación	62
3. Definición de la población y muestra.....	62
3.1 Delimitación espacial y temporal.....	62
3.1.1 Delimitación espacial.....	62
3.1.2 Delimitación temporal.....	62
3.2 Delimitación de la población y muestra.....	62

3.2.1 Delimitación de la población.....	62
3.2.3 Delimitación de la muestra.....	63
4. Técnicas de muestreo	63
5. Técnica de recolección de datos.....	63
6. Plan de tratamiento de datos.....	64
7. Instrumento para la recolección de datos	64
8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	64
CAPÍTULO IV	65
ANÁLISIS DE RESULTADOS.	65
1. Análisis descriptivo de los datos	65
2. Prueba de hipótesis.....	67
2.1. Contrastación de la hipótesis general.	67
2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.....	68
3. Discusión de resultados	77
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	84
LISTA DE REFERENCIAS	86
Anexos.....	89

Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Fiabilidad de Alfa de Cronbach	65
<i>Tabla 2</i> Información sociodemográfica	66
<i>Tabla 3</i> Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos.....	67
<i>Tabla 4</i> Calidad de servicios educativos y condiciones básicas de infraestructura.....	68
<i>Tabla 5</i> Calidad de servicios educativos y servicios de la institución	69
<i>Tabla 6</i> Calidad de servicios educativos y condiciones de seguridad.....	70
<i>Tabla 7</i> Calidad de servicios educativos y el seguridad emocional y el trato afectuoso	71
<i>Tabla 8</i> Calidad de servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución.....	72
<i>Tabla 9</i> Calidad de servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución.....	73
<i>Tabla 10</i> Calidad de servicios Educativos y los logros personales.....	74
<i>Tabla 11</i> Calidad de servicios Educativos y Reconocimiento del éxito del Personal.....	75
<i>Tabla 12</i> Calidad de servicios Educativos y Autorrealización.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	53
Figura 2	58
Figura 3	58
Figura 4	60

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia	89
Anexo 2 Matriz Instrumental	95
Anexo 3 Instrumentos – Cuestionarios	96
Anexo 4 Guía para el experto:.....	100
Anexo 5 Carta de aceptación:.....	102

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la Calidad de servicios educativos se relaciona con la satisfacción en los alumnos de los Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Se realizó un análisis de los constructos y se partió de dos perspectivas teóricas; la primera se enfoca al abordaje de la Calidad de servicios propuesta por García (2001), y la segunda revisión se enfoca al análisis de satisfacción por Mejías (2009). La investigación es de carácter transaccional o transversal de tipo aplicada correlacional, la población fue de 155 alumnos de los Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017; los instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobando su fiabilidad a través del alpha de Cronbach con un 0,93 para calidad de servicios educativos y un 0,96 para satisfacción lo cual indica que la confiabilidad es buena. Mediante un análisis de correlación de Rho Spearman, los resultados muestran que existe una relación significativa ($r=0.774^{**}$; $p<0,00$) de la Calidad de servicios educativos con la satisfacción. En conclusión, mientras más alta sea la calidad de servicios educativos en los alumnos mayor será la satisfacción en los alumnos de los Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín.

Palabras claves: Calidad de servicios, satisfacción, Instituciones, alumnos.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine how the quality of educational services is related to the satisfaction of the students of the Adventist Schools of the Nor Norman Mission of the Department of San Martin 2017. An analysis of the constructs was carried out and the two theoretical perspectives; the first focuses on the approach to Quality of services proposed by Garcia (2001), and the second revision focuses on the satisfaction analysis by Mejias (2009). The research is of a transactional or transversal nature of correlational applied type, the population was 155 students of the Adventist Colleges of the Nor Norman Mission of the Department of San Martin 2017; The instruments were adapted and validated by expert judgment, verifying their reliability through the crombach alpha with 0.93 for quality of educational services and 0.96 for satisfaction, which indicates that the reliability is good. Using a Rho Spearman correlation analysis, the results show that there is a significant relationship ($r = 0.774$ **; $p < 0.00$) of the quality of educational services with satisfaction. In conclusion, the higher the quality of educational services in the students, the greater will be the satisfaction of the students of the Adventist Schools of the Nor Norman Mission of the Department of San Martin.

Keywords: Quality of services, satisfaction, Institutions, students

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y REDACCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de problema

La calidad se ha convertido en los últimos años en un arma estratégica en un mercado global. A lo largo de los años, en el mundo entero, se ha buscado incorporar al sistema educativo básico y superior. La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora, pero a nuestro entender, el logro de la participación universal en la educación dependerá fundamentalmente de la calidad de la educación ofrecida.

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad.

Cuando hablamos de calidad sabemos a qué nos referimos pero: ¿cómo la definíamos?, ¿a qué calidad nos referimos?, ¿para quién esperamos esa calidad?, ¿qué es “lo mejor”? (Unceta, 2003; Gairín et al., 1996; De Miguel, 1994). Son muchas las posibles respuestas: si desde una perspectiva global la idea de calidad remite a la perfección de los procesos, los productos o servicios que una organización proporciona, un significado más operativo de la calidad la considera como la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes. (Pascual Barrio, 2006)

La educación de Calidad es la clave de esta transformación mediante la formación de personas activas con autoconfianza, curiosas, emprendedoras e innovadoras, deseosas de participar en la sociedad a la que pertenecen, de crear valor individual y colectivo, capaces de asumir como propio el valor del equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. El sistema educativo debe posibilitar tanto el aprendizaje de cosas distintas como la enseñanza de manera diferente, para poder satisfacer a unos alumnos y alumnas, que han ido cambiando con la sociedad.(España, 2013)

La calidad vista como excepción o especial. Esta concepción tradicional se refiere a la calidad como un aspecto especial dentro de las organizaciones, considerándola en primer lugar, como diferente, de clase superior y otorgándole un sentido de exclusividad. La segunda entiende calidad como equivalente a excelencia o logro de un estándar muy alto, pero en circunstancias muy limitadas, que por lo general depende de la reputación de la institución y del nivel de sus recursos.(Clemenza, Ferrer, & Pelekais, 2005)

La calidad en educación funciona como una «práctica discursiva», al tiempo que contribuye a dar credibilidad y legitimación a las nuevas acciones que declaren retóricamente pretender incrementarla. «Calidad» se convierte, en efecto, en un término «fetiche» que permite dar un «barniz» de excelencia a las prácticas cobijadas. «Calidad», como dice Escudero (1998), tiene el don de la ubicuidad: la podemos colocar ante los más diversos objetos, acciones, o productos; al tiempo que entenderla de múltiples formas (resultados, innovación, valores intrínsecos, satisfacción del cliente, etc.).(Bolívar, 1999)

La calidad, tradicionalmente, ha sido entendida como el conjunto de características de un recurso o servicio que influyen en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las demandas y necesidades de sus usuarios, así como para cumplir las expectativas de los mismos. No obstante, existe una nueva concepción o dimensión del clásico concepto, es la denominada Calidad del Servicio o conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que

acompañan a la prestación principal, indistintamente de que sea un producto o un servicio.(Gallo León & Játiva Miralles, 2006)

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo, es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas para su medición y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. (Pereiro, 2008)

La satisfacción del cliente sucede cuando un producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente en cuestión. Liljander (1994) y Dabholkar (1995). En este caso, los alumnos de los colegios adventistas de Aseanor Misión Nor Oriental estarán satisfechos si se cumplen en gran medida las expectativas de éstos.

En opinión de Moliner y Fuentes (2011), la satisfacción es una constante en los intercambios comerciales independientemente de la actividad que desarrolla la empresa, incluso se puede afirmar que la obtención de beneficios económicos o sociales, a medio o largo plazo, no son posibles si los clientes no quedan satisfechos. La satisfacción constituye para la empresa una necesidad y para el individuo, un deseo. González Romá, Peiró, Meliá, Valcárcel, Balaguer y Sancerni (1989, p. 69) definen la satisfacción del cliente externo con relación al uso de las instalaciones deportivas comentando que «corresponde a una actitud individual positiva de la valoración subjetiva de las experiencias de uso de las instalaciones deportivas del sujeto».(A & C., 2012)

Por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. Para Kotler y Armstrong (2003) la satisfacción viene derivada tras una evaluación posterior a la compra de un producto y en función de las expectativas creadas con

carácter previo a dicha compra; es así como definen la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.(Mejias Acosta, 2011)

Calidad educativa es relativamente reciente en la literatura pedagógica. A través de la historia, se han ido realizando mejoras en la educación, pero muchos de estos cambios han carecido de continuidad y han quedado sólo en propuestas, debido principalmente a las políticas educativas y a los diversos métodos utilizados para ellos. Estos cambios educativos no han buscado solamente cubrir criterios cuantitativos (número de alumnos beneficiados, mayor número de escuelas, etc.), sino también han considerado aspectos cualitativos que permitan ir mejorando niveles de enseñanza y aprendizaje adaptándolos a las nuevas exigencias de la sociedad.

Existen varios paradigmas como modelos que buscan en forma completa obtener la educación total o integral (Seibold, 2000), según el Sistema de Calidad Educativa bajo el estándar ISO 9001: 2000, la relaciona con cuatro características fundamentales:

1. Pone énfasis en la satisfacción del "cliente" que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas.
2. Es el proceso de "mejora continua".
3. La participación de todos los agentes que intervienen.
4. Se requiere que exista un nivel de "interpelación" que desde el punto de vista educativo con una vinculación al sector productivo y educativo incorporando a la equidad, que es un valor, ya que el interés por la calidad en la educación y de los servicios educativos se asocia a la preocupación por realizar adecuadas actividades de aprendizaje para la totalidad de los alumnos.

En el departamento de San Martín hoy en día la oferta educativa está abarcando una índole muy importante donde se destaca el valor de la calidad servicio educativo, en la cual se debe determinar un nivel de satisfacción de las necesidades de los alumnos estudiantes.

En la historia de la educación, todo balance siempre parece o tardío o prematuro. Es complejo, a veces, establecer la influencia o pertinencia de un acontecimiento o de un fenómeno porque no siempre se sabe cuál es la cadena de consecuencias que ha engendrado.

Aun así, no parece muy osado que nos atrevamos a fijar ciertas conclusiones que emergen del análisis del proceso reformista de la educación en América Latina. Casi todos los países latinoamericanos impulsaron, durante los años 80 y 90, una serie de transformaciones que llevaron a un escenario educativo actual bastante más favorable que el de las décadas pasadas. Lo primero que cabe concluir desde el punto de vista institucional es que hoy existe una mayor descentralización administrativa y que han surgido nuevos pactos por la educación. En el plano estrictamente pedagógico se han puesto en marcha importantes reformas curriculares, hay programas para mejorar la calidad y equidad de la enseñanza a nivel básico y medio, se experimenta con ampliaciones de jornada y se cree más adecuado focalizar los programas hacia los grupos vulnerables a efectos de lograr objetivos de equidad.

También, y me parece que es digno de ser subrayado, se comienzan aceptar como principios importantes la evaluación de resultados del aprendizaje y la responsabilidad de las escuelas.

Los diagnósticos sobre la situación educativa latinoamericana coinciden en señalar que, en materia de calidad y equidad, la realidad de la educación desmiente sus promesas. En ellos se menciona: la distancia que separa a las escuelas públicas de las privadas y sus respectivos resultados del aprendizaje; las altas tasas de repetición, deserción temprana y bajos puntajes de los grupos más pobres; el excesivo centralismo y escasa autonomía a nivel de las escuelas; el deterioro de las condiciones de trabajo docente y desprestigio de la profesión; la frecuente desvinculación entre lo que se enseña en las escuelas y las exigencias de las ocupaciones y requerimientos de la sociedad; el financiamiento insuficiente. En los años 2000, la expansión de la pobreza en algunos países de América Latina ha tenido grandes implicaciones y secuelas, y ha obligado a la institución

escolar y a los docentes concretamente— a asumir funciones de contención social y afectiva, menoscabando así la función propiamente pedagógica de los centros educativos.

(White, 1975)menciona: “La verdadera educación significa más que la prosecución de un determinado curso de estudio. Significa más que una preparación para la vida actual. Abarca todo el ser, y todo el período de la existencia accesible al hombre. Es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales. Prepara al estudiante para el gozo de servir en este mundo, y para un gozo superior proporcionado por un servicio más amplio en el mundo venidero”.

Del mismo modo, ella recalca: “Cada ser humano, creado a la imagen de Dios, está dotado de una facultad semejante a la del Creador: la individualidad, la facultad de pensar y hacer. Los hombres en quienes se desarrolla esta facultad son los que llevan, responsabilidades, los que dirigen empresas, los que influyen sobre el carácter. La obra de la verdadera educación consiste en desarrollar esta facultad, en educar a los jóvenes para que sean pensadores y no meros reflectores de los pensamientos de otros hombres”.

La satisfacción es un elemento fundamental en la calidad de servicios educativos, muchos autores los mencionan que los conocimientos son importantes, pero lo que debe preocuparnos es que el ser humano sea feliz que la educación genere bienestar no solo psicológico y humano sino también social. Es por ello nuestra preocupación está en ver qué forma nuestros alumnos se sienten satisfechos en la calidad de servicio educativo que les brindan las instituciones adventistas Nor Oriental del Departamento de San Martín.

La Asociación educativa Nor Oriental del Departamento de San Martín no es ajena a esta realidad, pues se requiere que siempre brindemos una calidad de servicio educativo, donde brinde satisfacción, la cual permita ser competente que este a su vez le permita desarrollarse dentro de un mercado cambiante, La satisfacción en el cliente o alumnos se realizara cuando la asociación educativa adventista Nor oriental pueda brindar un ambiente adecuado con condiciones básicas de

infraestructura. Sin embargo, dentro de la dimensión de los servicios de la institución se puede observar que, si hay una satisfacción en los servicios brindados, dentro de las condiciones de seguridad se observa un poco seguridad y esto no les permite a los alumnos a sentirse seguros, pero dentro de la dimensión de seguridad emocional y trato afectuoso se logró observar que las instituciones educativas adventistas brindan un trato de amor y servicio según la filosofía. En la dimensión de Sentido de pertenencia a la Institución se puede decir que los alumnos no están siendo escuchados y esto hace que el alumno no se sienta muy identificado con su institución. Un alto sentido de pertenencia habla de estudiantes que se sienten valorados, respetados y seguros en un ambiente que los potencia a crecer”, es por ello que los alumnos deben sentirse acogidos dentro de aula esto permite promover que papas, alumnos y profesores se sientan dentro de la institución, mediante la dimensión del proceso de enseñanza y aprendizaje se pudo visualizar los procesos estandarizados en base al sistema educativo y se demuestra en el nivel de rendimiento de los alumnos, mediante los logros personales sea percibido de que los alumnos son y deben contar con un bagaje de conocimientos que sirvan de "marco" o "soporte" Porque las personas necesitan adquirir habilidades sociales para poder insertarse en una sociedad compleja y cambiante como la actual, en base a la dimensión del Reconocimiento del éxito personal de los alumnos se ha visto que existe en base a su satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. En Reconocimiento del éxito de personal se puede percibir que los estudiantes que obtiene buenas notas es exitoso y debe tener una recompensa es por ello que se debe valorar los éxitos alcanzados. Finalizando en la dimensión de autorrealización se visualizó que hay muchos alumnos que falta autorrealizarse donde se determina y a la vez permite a los estudiantes adquirir conocimientos aplicables a su vida personal.

Considerando lo expuesto, La Asociación educativa Nor Oriental del Departamento de San Martín requiere de un cambio mediante un mejor desarrollo en de cumplir al punto óptimo de satisfacción mediante la calidad de servicio brindado en base a las estrategias orientadas en la necesidad de fortalecer para afrontar demandas cambiantes del entorno en pro del mejor avance. 1.2

Planteamiento y formulación del problema

2.1 Problema general

¿Existe relación entre la calidad de servicio Educativo y la satisfacción de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín?

2.2 Problemas específicos

- a) ¿Existe relación entre Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?
- b) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Servicios de la Institución en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?
- c) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Condiciones de seguridad en los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?
- d) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?
- e) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Sentido de

pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?

- f) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en el Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?
- g) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Logros personales en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?
- h) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte en los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?
- i) ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?

2. Finalidad e importancia del problema

2.1 Propósito

Descubrir el Nivel de satisfacción en el estudiante en base a la calidad del servicio educativo, la cual permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales. En otras palabras, las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitivo.

Es por ello que la Asociación educativa adventistas Nor Oriental del departamento de San Martín busca encontrar a través de esta investigación correlacional de la calidad de servicio educativo y la satisfacción en los alumnos, en otras palabras, conoceremos cuanto es el nivel de satisfacción de los estudiantes de las diferentes instituciones de la asociación educativa, porque el velar constantemente de las opiniones de los estudiantes se vuelven más significativos a medida que el ambiente académico se torna más competitivo.

2.2 Relevancia Social

Los resultados de este proyecto ayudaran a encontrar una información relevante para las Instituciones Adventistas del Departamento San Martín para la generación de un mejor nivel de satisfacción en sus clientes o consumidores de sus servicios educativos de acuerdo a las dimensiones de Calidad de Servicio y las dimensiones de satisfacción. Del mismo modo se identificará si hay relación de la Calidad de servicios educativo y las dimensiones de satisfacción de acuerdo a un nivel alto y bajo de satisfacción en los alumnos y las posibles estrategias para mejorar la satisfacción en los estudiantes. Porque en las Instituciones Adventistas existen desafíos en el área académica.

2.3 Relevancia pedagógica

Kells (1997), expone al respecto que un programa o institución será capaz de funcionar más eficazmente si sus intenciones están claras, si el conocimiento del profesional promedio respecto a cuán bien funciona la institución es adecuado, si la distancia entre las intenciones institucionales y las personales es relativamente corta y si es frecuente que los miembros del grupo se inclinen a encarar problemas como materias prácticas a resolver en conjunto. "Es por ello que la calidad de una institución, dependerá en alto grado, del buen oficio de sus miembros".

Cada maestro tiene su método para la enseñanza de cada asignatura. El método es el maestro y se mejora y se desarrolla con la superación del propio maestro. La importancia del apoyo de la

directiva escolar para que el maestro pueda desarrollar su trabajo en óptimas condiciones es fundamental, la labor del docente se verá obstaculizada si no cuenta con el apoyo irrestricto de su directiva escolar, desde darle al maestro la confianza necesaria para realizar su labor sin impedimentos hasta el apoyo para que este pueda capacitarse en la utilización de manera global de toda la tecnología que exista en el plantel para soporte de su trabajo frente a los grupos de clase.

3. Objetivos de la investigación

3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la calidad de servicio Educativo se relaciona con la satisfacción de los alumnos del cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor oriental del departamento de San Martin

3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin.
- b) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en las condiciones de seguridad de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin
- c) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Servicios de la Institución de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin.
- d) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento

de San Martín.

- e) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.
- f) Determinar si existe relación s entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.
- g) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Logros personales de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.
- h) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.
- i) Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.

4. Hipótesis de estudio

4.1 Hipótesis principal

Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los alumnos del cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín.

4.2 Hipótesis derivadas

- a) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.
- b) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en las condiciones de seguridad de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.
- c) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Servicios de la Institución de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin
- d) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.
- e) 5. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.
- f) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.
- g) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en logros

personales de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.

- h) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin
- i) Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin.

5. Variables de estudio

5.1 Variable predictora

Calidad de servicio Educativo:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

5.2 Variable criterio

Satisfacción:

- Condiciones básicas de infraestructura
- Servicios de la institución
- Condiciones de seguridad
- Seguridad emocional por el trato afectuoso
- Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación
- Proceso de enseñanza ya aprendizaje
- Logros personales
- Reconocimiento del éxito personal por parte de
- Autorrealización

5.3 Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN	NIVELES RANGOS
Calidad de Servicios Educativos	Elementos Tangibles	Instalaciones Física, Equipos Personal	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
		Confiabilidad	Servicio Prometido forma fiable comprometida	Escala de Likert
	Capacidad de respuesta	Voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
		Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Escala de Likert
	Empatía	Atención individualizada que ofrece la Institución a los estudiantes	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Satisfacción	Infraestructura	Condiciones Básicas de Infraestructura	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho

Servicios	Servicios de la Institución	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Emocional	Seguridad Emocional y trato afectuoso	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Pertenencia	Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase por la aceptación	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Enseñanza	Proceso de Enseñanza y aprendizaje	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Logros	Logros Personales	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Reconocimiento	Reconocimiento del éxito Personal	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho
Autorrealización	Autorrealización	Escala de Likert	Muy Insatisfecho Algo Insatisfecho Algo satisfecho Muy satisfecho

CAPITULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Antecedentes de la investigación

Corimayhua (2011) realizó una investigación sobre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima – Perú, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación de la calidad de los servicios educativos del personal docente, administrativo, auxiliar, infraestructura y valores con la satisfacción de los alumnos. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional descriptivo y la muestra de tipo probabilístico estratificado proporcional, se ha dividido en sub-grupos de acuerdo al nivel 4to 5to año de educación secundaria. Para esto se utilizó la técnica de encuesta por ser un trabajo de tipo no experimental, buscando una asociación simple, aplicando una regresión múltiple. Se concluyó que si existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima; como indica el coeficiente de determinación=0.5362, es decir, la relación entre las dos variables está en un 53.62%.

Acosta (2005) en su investigación titulada “La calidad de servicios en programas de estudios universitarios”. Se aplicó una encuesta a 50 estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, en la encuesta se incluyeron preguntas sobre satisfacción, fidelidad de estudiantes y otras variables, a fin de poder establecer la validez del instrumento de medida. Se concluye que la calidad del servicio, percibida por los estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, se puede dimensionar en seis factores: Elementos tangibles, confiabilidad, aspectos personales, tiempo de servicio, disponibilidad de tiempo y atención individualizada, con algunas diferencias con el modelo teórico SERVQUAL que sugiere cinco dimensiones. Finalmente se concluye con alto nivel de significancia.

Gutiérrez (2005) en su investigación titulada Calidad en los servicios educativos. La calidad no significa poner nuevos exámenes, más o menos horas de clase, o diferentes materias, la calidad es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, la calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. Implantar la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad. Todo ello queremos analizarlo bajo la óptica de nuestros muchos años de docencia en diferentes universidades, países y organizaciones, pero especialmente teniendo en cuenta los nuevos sistemas de gestión que integran las expectativas de los clientes en sus metas y objetivos. La satisfacción de necesidades y expectativas razonables de los clientes, en nuestro caso alumnos y familia es, precisamente, la razón de existencia del Colegio Arturo Soria. Si nuestros alumnos no alcanzan sus metas personales, y sus padres no reciben el servicio que esperan, nada de lo que hagamos tendrá sentido y merecerá la pena que se haga”. El desarrollo de herramientas de calidad es algo imprescindible, dado que los resultados del centro no se detectan hasta la incorporación de los alumnos al mercado laboral. Por un lado la sociedad, en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes para convivir en paz y armonía, por otro espera no tenerse que hacer cargo y gastar dinero extra en «reparar el mal servicio educativo».La calidad implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados por las academias de conducción fueran las adecuadas, si se utilizaran los sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no soportaría las enormes pérdidas económicas y humanas que en este momento tenemos que asumir.(Senlle & Gutiérrez, 2005).

Schmelkes (1995) HACIA UNA MEJOR CALIDAD DE NUESTRAS ESCUELAS. Este libro está dirigido a los responsables de la calidad de la educación en nuestras escuelas de educación básica. Estos son los directores y los maestros. Partimos de la convicción de que el gran salto hacia adelante en la calidad de la educación básica sólo podrá venir de las propias escuelas. Sin negar la necesidad de reformas de fondo en el sistema educativo global, el verdadero cambio de nuestra educación, el cambio cualitativo, es asunto de cada escuela, de las personas que ahí trabajan, y de las relaciones que éstas establezcan entre sí, con los alumnos y con la comunidad a la que sirven. La preocupación por la calidad es quizá lo que mejor caracteriza nuestros tiempos. La calidad de vida es aspiración legítima de todo ser humano. Esta calidad de vida depende primordialmente de la calidad del quehacer humano, y en último término, de la calidad de los seres humanos. La riqueza de una nación depende de su gente. Y la función de la educación es crear seres humanos de calidad.

En educación no hablamos de partes. Hablamos de personas -los alumnos-. Estas personas se ven afectadas de manera especial cuando no atendemos a las causas de su rezago escolar. En muchas ocasiones, los efectos provocados por permitir ese rezago tienen consecuencias que perduran a lo largo de toda la vida. En la escuela, la solución que muchas veces le damos al rezago escolar es la de volver a empezar: reprobamos al alumno. Sabemos que si el alumno no aprendió, no puede satisfacer las necesidades del próximo grado escolar. Concentramos mucho menos nuestros esfuerzos en evitar el rezago, en combatir las causas que lo producen. Y por no incomodar al beneficiario interno -al maestro del próximo grado- perjudicamos al alumno, que representa nuestro beneficiario inmediato y la razón de ser del quehacer escolar. No estamos diciendo con esto que hay que eliminar la reprobación. Lo que queremos dejar claro es que, desde todos los puntos de vista, es más conveniente atacar las causas que llevan, a la postre, a la reprobación. Como señala con toda claridad la filosofía de la calidad total: es mucho menos costoso prevenir. Conclusiones: Hemos llegado al final de este libro habiendo pretendido introducir a nuestros

lectores, directores y maestros, a una metodología que creemos permite vislumbrar un gran salto hacia adelante en materia de calidad de la educación básica, a partir del mejoramiento de la calidad desde cada plantel y su planta docente.

Queremos ahora compartir la reflexión con ustedes, directores y maestros, de cómo, en lo que hemos venido diciendo, hemos estado hablando de la necesidad que tenemos -como sistema educativo, como escuela y como maestros- de rendir cuentas ante nuestros beneficiarios sobre la forma en que trabajamos y sobre los resultados de nuestro trabajo.

En el que hacer tradicional de las escuelas de nuestros países, maestros y directores se mueven entre la necesidad de mostrar los resultados de su trabajo, de rendir cuentas, a dos tipos de “clientelas”. Por un lado, está el propio sistema educativo, a través de sus autoridades, desde las más inmediatas (director, supervisor) hasta las más lejanas. Por otro lado, se encuentran nuestros alumnos, sus padres y la comunidad en la que laboramos. Todos hemos experimentado directamente las dos fuentes de exigencias: las que vienen de arriba y las que vienen de abajo. (Schmelkes, 1995)

Botello Álvarez, Chaparro Salinas, Reyes, (2014) Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de

los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. Descriptores: Satisfacción del estudiante, Servicios educativos, Universidades públicas, Universidades privadas, Calidad educativa. Metodología: La decisión de realizar la presente investigación con un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, fue hecha de acuerdo a los objetivos de la investigación y con ayuda de la revisión a investigaciones de la misma naturaleza que preceden a esta y que utilizaron metodologías similares. Se decidió utilizar como método de recopilación de datos al cuestionario, ya que a través de la revisión bibliográfica se constató que la satisfacción del estudiante está determinada por distintas variables, que en conjunto permiten valorar la percepción general del estudiante con los servicios que le presta la Institución. La aplicación del cuestionario permitirá tener un parámetro global de la satisfacción del estudiante en el Valle de Toluca. De la misma manera los resultados parciales por variable generarán información que permita decidir el rumbo que deberían tomar las siguientes investigaciones. Complementariamente se hace referencia a estudios latinoamericanos que se han hecho sobre el tema, para dar consistencia a las características sociales, culturales y de otros tipos que generan un ambiente pertinente para realizar esta investigación en el Valle de Toluca. 2.1. Objetivo general Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. Resultados: Plan de estudios Para la variable Plan de Estudios (tabla 5), se observa que el nivel de satisfacción promedio es de 3,21 lo que significa que en los ítems Pertinencia del plan de estudios, contenido de las asignaturas y relevancia de la información y posibilidad de su aplicación, los estudiantes se muestran moderadamente satisfechos. La desviación estándar de 0,74 hace ver que la curva se encuentra

entre los datos 2,47 y 3,95. Conclusiones: Para lograr el objetivo de la investigación que fue Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países, fue necesario generar un instrumento original que sirviera para el levantamiento de datos para realizar el diagnóstico. El cuestionario fue diseñado en base a investigaciones precedentes realizadas en el entorno Latinoamericano, que de acuerdo a las características socio, económico, culturales similares pudiera ser aplicable al objeto de estudio. J. Álvarez Botello, E.M. Chaparro Salinas y D.E. Reyes Pérez 24 Los datos cuantitativos que fueron obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios auto administrados a los estudiantes de las diversas Instituciones tanto Públicas como privadas del Valle de Toluca, permitieron obtener información suficiente para realizar y reportar los hallazgos de investigación discutidos en las secciones anteriores, generando finalmente un diagnóstico que nos permite contestar las preguntas de investigación que se plantearon en un inicio: □ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Toluca? El nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador. ¿Cuáles son las variables que afectan en su satisfacción? Una vez realizado el análisis de estudios precedentes se definió que las variables que debían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las universidades en el Valle de Toluca serían: Plan de estudios, Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, Infraestructura. ¿Cuáles son los mayores satisfactores y cuáles los menores que tienen los estudiantes sobre los servicios de las universidades del Valle de Toluca? De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que las variables que mejor

fueron calificadas, es decir aquellos en los que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos, fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente. ¿Existen diferencias significativas entre la satisfacción de estudiantes de universidades del sector privado y aquellos del sector público? Como ya se mencionó anteriormente, los resultados demuestran que sí existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas, estos resultados nos permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones. Como conclusión final podemos afirmar que es indiscutible que las metodologías e instrumentos aportados por la ciencia Administrativa, que provienen de estudios orientados a organizaciones privadas y otros principalmente orientados al sector público suelen ser utilizados con adecuaciones o adaptaciones al sector educativo, teniendo resultados que han generado propuestas para mejorar elementos específicos dentro de las instituciones educativas. Sin embargo, desde el punto de vista de los autores de la presente investigación son insuficientes para valorar servicios específicos del sector educativo y sus instituciones. La presente investigación pretende ser una aportación dentro de la Gestión Educativa que permita una discusión amplia de herramientas especializadas que puedan servir en la generación de futuros instrumentos, herramientas y metodologías que abonen en el desarrollo de un marco teórico-metodológico de la satisfacción de los usuarios con los servicios educativos cada vez más certera y REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 25 especializada.

Jiménez, Terriquez, Robles (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. El presente trabajo se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, cuyos resultados se presentan de manera general en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción. Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, 2007).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002) también sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad. Esto no es casual, Zas (2002) establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el

equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. **Metodología:** Para la realización de este estudio, se delimito la población de estudiantes bajo los siguientes criterios: ser estudiante de nivel licenciatura y contar con más de 300 de las unidades de aprendizaje acreditadas (representando aproximadamente el 75 por ciento de los créditos que comprende una licenciatura), ya que son ellos los que cuentan con un panorama general del programa educativo para poder evaluarlo. Para la obtención de esta información se realizó la consulta del Sistema de Administración Documental y Control Escolar de la Dirección de Administración Escolar. Para esta investigación se construyó un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiante para generar información básica, el cuestionario está compuesto por dos secciones: importancia y desempeño, que en su conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando. En la primera sección, se considera sólo el nivel de importancia respecto al contenido de las unidades de aprendizaje, metodología utilizada, infraestructura de apoyo disponible y desempeño tanto del profesor como del alumno.

La segunda sección consta de preguntas que permiten evaluar el desempeño de los aspectos relacionados con la experiencia escolar agrupada en cinco aspectos:

A) Contenido de la unidad de aprendizaje: desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma.

b) Metodología: actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje.

C) Infraestructura disponibles: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes.

d) Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.

e) Desempeño del estudiante: Participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de dedicación.

Los reactivos utilizados fueron en relación a los aspectos de importancia y desempeño con el empleo de una escala tipo Likert de 1 a 5, los valores del 1 al 5 representan en nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a lo que les ofrece la Universidad. Conclusiones: Derivado de lo anterior, se deduce lo difícil que resulta medir la satisfacción del otro, debido a la complejidad del concepto por estar relacionado con una gran variedad de factores como son, el estilo de vida, las expectativas de futuro, los valores del individuo. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad, así se considera en la Guía para la integración del Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional. La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades. La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente

preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados. De acuerdo a los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58 por ciento, lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejorara del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura. La pregunta es ¿si el 58 por ciento de los estudiantes que están satisfechos corresponde a los programas que los CIEES han determinado como programas de calidad? La UAN cuenta a la fecha con nueve programas educativos evaluados por los CIEES, por lo que es importante hacer mención cuales fueron los resultados obtenidos por estos programas en el estudio de satisfacción de sus estudiantes, si corresponde la calidad de los servicios brindados con el reconocimiento de los CIEES. Los resultados del estudio indican (ver Anexo I, cuadro 7) que los programas evaluados por los CIEES presentan como característica principal estar por arriba del 58% de satisfacción (porcentaje de satisfacción).(Jiménez Gonzales, Terriquez Carrillo, & Robles Zepeda, 2011).

Salinas, Morales, Martínez (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de tamaulipas, México. Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al .estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma. En este estudio se le interrogó al estudiante sobre su perfil para determinar su óptica, así mismo sobre la actitud del profesor y la planeación docente de la asignatura, como también los servicios que recibe de la universidad a

través de la carrera a la que está inscrito. Y finalmente se le pidió que repartiera 100 puntos entre los distintos apartados de la encuesta para determinar la importancia que le da los servicios que recibe. Sin duda se puede afirmar que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del alumno, lo cual es demostrado al hacer los cálculos correspondientes. Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se puede concluir que: Los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la Actitud del Profesor, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la Revisión de los Exámenes. El factor más importante en la UAMAC es la Condición de la Aulas y, finalmente, para la satisfacción con la UAT lo más importante es la Adecuación e Información que se da de los Servicios que esta presta. Metodología: Una vez diseñado y contrastado el instrumento se pasó a seleccionar la muestra. El objetivo es que el alumnado opine sobre la satisfacción global con la entidad universitaria principalmente, la relativa al quehacer docente por tanto, se le debe preguntar por un profesor o profesora en concreto y por la asignatura que imparte. A tal efecto, sobre la planta total de profesores/asignaturas se selecciona una muestra aleatoria simple según la fórmula, Al 95% de confianza y para una precisión mínima del 5% dado el número total de docentes (131) de asignaturas (157) y de alumnos (886) fue suficiente evaluar a 36 docentes con sus respectivas asignaturas, que se seleccionaron de forma aleatoria y, dieron un número máximo de alumnos de 647. Se localizó a los alumnos que habían cursado cada asignatura seleccionada con el profesor dado y se les llevo a un Centro de Cómputo para que cubrieran, de forma anónima, el cuestionario. Deberíamos de cubrir según la fórmula de muestreo 185 cuestionarios sin embargo el número de cuestionarios finalmente cubiertos fue de 245 que, dada la variabilidad encontrada supone una mayor precisión. En este trabajo se pretende presentar los aspectos metodológicos de las dos primeras partes del instrumento, los resultados obtenidos en la prueba de fiabilidad diseñada por Cronbach, y, por otro lado, los Análisis de Componentes Principales realizados para determinar

las variables que más influyen en el hecho de que un estudiante este satisfecho, mediante el programa estadístico CHAID de selección automática de variables, que determina aquellas que más influyen en la satisfacción del estudiante. Fiabilidad del instrumento de evaluación: En este apartado se analiza la consistencia interna y los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes con el profesorado y con la planificación de la asignatura, Satisfacción con el profesor, en primer lugar, destacar que los 24 ítems correspondientes a la Satisfacción del Profesor tienen mucha cohesión interna (Alpha de Cronbach de 95%). Ninguno de los ítems altera significativamente la consistencia del instrumento. Satisfacción General. Finalmente, se les pidió a los estudiantes que ponderaran la importancia de cada uno de los apartados anteriores y que de acuerdo a esto repartieran 100 puntos. Para ellos, la parte más importante es la referida al profesorado (31.05%) y a los servicios que presta la UAMAC (24.27%), poniendo al mismo nivel. Satisfacción global. Se observa perfectamente cómo, en general, el alumnado se muestra muy satisfecho con el conjunto de su formación universitaria. La media es superior a cuatro puntos (75.1% si se convierte a una escala de cero a cien). Por otro lado, en el histograma de frecuencias, se observa que la distribución de la variable Satisfacción Global está bastante concentrada en torno al promedio obtenido y hay un porcentaje importante de la población que se muestra más satisfecho que la media. Cuando se trata de ver cuáles son los factores que más influyen en la Satisfacción Global de los estudiantes (incluyendo también las variables que hacen referencia al perfil del encuestado) se tiene que la variable más influyente es 1.21: Fomenta la Participación. Los alumnos más satisfechos son aquellos que se muestran muy de acuerdo con que su profesor/a 1.21: Fomenta la Participación, y además 1.11: No Comete Errores. Por el contrario, los estudiantes que se muestran en desacuerdo, muy en desacuerdo o indecisos con 1.21, son los más insatisfechos. Por medio hay 5 grupos distintos de satisfacción en los que intervienen variables.(Salinas Gutiérrez, Morales Lozano, & Martínez Cambolor, 2008).

2. Marco histórico

Ante la presentación de los retos de la Tercera Revolución Industrial, las empresas comienzan a responder con una estrategia basada principalmente en la racionalización de los procesos productivos, el incremento de la iniciativa de sus empleados y la escucha de las necesidades del cliente, del comprador de sus productos o servicios. Ya Weber destacaba que la racionalidad constituía la fuerza impulsora más importante del capitalismo, aunque su fundamento puede encontrarse en ciertas características «racionalizadoras» que ya imperaban en el mundo judío y cristiano, y que resurgieron con la Reforma Protestante. En esencia, se trataría de obtener el máximo beneficio con la mínima inversión. El planteamiento de la Calidad surge en los Estados Unidos de Norteamérica tras la Segunda Guerra Mundial de la mano de Juran y Deming, autores de numerosos libros sobre lo que denominaron como: «Calidad Total». Galgano (1993, 19) cree que este modelo se concretó en Norteamérica a finales del siglo pasado, gracias sobre todo a Taylor. Estas estrategias terminan por implantarse en Japón, donde crecen y se desarrollan nutriéndose de la filosofía, religión y forma de trabajar del pueblo japonés, por ejemplo, con la aplicación del concepto de la mejora, denominada «Kayzén» por los japoneses, en lugar del concepto de la innovación, conocida como «Kairyo». Y lo hacen de tal manera, que no sólo logran hacer de Japón una potencia económica de primer orden, sino que esta estrategia acaba exportándose para su implantación empresarial al resto del mundo occidental en las últimas décadas, y haciendo del perdedor Japón, un contrincante de primera línea en la guerra comercial, enfrente de países como Alemania o los EE.UU. de Norteamérica. Sin embargo, junto a estos conocidos gurús de la calidad, no conviene olvidar a otros autores como Friederich Von Hayek, Isaiah Berlin o Murray Rothbard que, aunque de manera algo tardía en su reconocimiento —Hayek obtuvo el premio Nobel a los setenta y cinco años de edad— han contribuido a cimentar la creencia sobre la superioridad del

mercado, la privatización, la libertad de elección de la escuela o del sistema de protección social. (Complutense, 2004).

3. Marco filosófico

Servir es ser útil para algo, atender al público, usar algo para alcanzar un fin específico, suministrar o repartir, asistir a alguien, ejercer un empleo, y lo más lindo servir a Dios, así como él vino para servirnos y dio su vida por nosotros.

Jesús dijo: “El que quiera ser primero entre nosotros será nuestro siervo; como el Hijo del Hombre no vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en salvación de muchos “según el libro de Mateo capítulo 20 versículos 27-28.

Los jóvenes necesitan instruirse para servir, aprendiendo otros idiomas, para que Dios los use como medios para comunicar su verdad salvadora a todas las naciones. Si saben administrar su tiempo, podrán desarrollar su intelecto y estar aptos para prestar un servicio más extenso. Debemos servir con la mejor preparación y calidad. White (1870)

Jesús es el maestro que nos enseña a servir. El cristiano no se puede conformar con servir a su manera o dar el tiempo que le sobra. El cristiano es discípulo de Cristo, obediente en todo a su Padre. Su vida es todo servicio porque es todo amor. La reina sirviendo. "Y no puedo hacer nada por mi cuenta: juzgo según lo que oigo; y mi juicio es justo, porque no busco mi voluntad, sino la voluntad del que me ha enviado." - Juan 5:30

4. Marco teórico

4.1 Calidad de Servicio Educativo

El concepto de calidad ocupa un lugar preferente, aplicado a ámbitos diferentes de la vida social. Existe una preocupación por la calidad en general y, al igual que hablamos de la calidad de vida, nos referimos a la calidad de las organizaciones, la calidad de las instituciones, la calidad en el

trabajo o la calidad de la educación. Los estudios sobre la calidad educativa son abundantes por parte de administraciones educativas y organismos internacionales, sin embargo, no existe unanimidad a la hora de definir un concepto cuyo estudio se aborda desde enfoques y perspectivas diversas. De hecho, y como hemos visto en la introducción, en los últimos quince años se han llevado a cabo diversas reformas del sistema educativo español con notables diferencias en su planteamiento de las estrategias para la mejora de la calidad de la educación. El término calidad es polisémico, tiene muchas acepciones y puede ser usado con intereses diversos y justificando decisiones diversas. Cuando hablamos de calidad sabemos a qué nos referimos, pero: ¿cómo la definimos?, ¿a qué calidad nos referimos?, ¿para quién esperamos esa calidad?, ¿qué es “lo mejor”? (Unceta, 2003; Gairín et al., 1996; De Miguel, 1994). Son muchas las posibles respuestas: si desde una perspectiva global la idea de calidad remite a la perfección de los procesos, los productos o servicios que una organización proporciona, un significado más operativo de la calidad la considera como la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes. Sobre las distintas acepciones del término calidad, Martínez Mediano (2001) propone la siguiente clasificación: La calidad como fenómeno excepcional supone la consideración de la educación de calidad como aquella que se distingue del resto por su carácter exclusivo. Este tipo de calidad se define por la distinción, la excelencia y el acceso sólo para una minoría. Desde este punto de vista la calidad adquiere un significado de hecho especial, tiene connotaciones elitistas y permite diferenciar productos de calidad de aquellos otros que se consideran “defectuosos”. La calidad como perfección o mérito del mismo, supone que la calidad pasa a ser responsabilidad de la organización. Frente a la idea tradicional de exclusividad, la calidad se centra en los procesos y en “hacer bien las cosas”. Desde la denominada “cultura de la calidad” se persigue conseguir “ser perfecto” en cada etapa del proceso. La calidad como adecuación a propósitos supone una consideración funcional.

La Calidad que va más allá del análisis de los procesos, productos y servicios. La calidad se relaciona con la correspondencia entre los resultados y los fines propuestos, así como entre los programas y las necesidades de los clientes. La calidad como producto económico centra su interés en la eficiencia económica y la relación entre costos y resultados. Son propios de esta propuesta de medida de la calidad los indicadores de realización o rendimiento. La calidad como transformación y cambio se orienta hacia la evaluación y la mejora a nivel institucional y pretende el desarrollo de las capacidades del alumno, así como la influencia en su propia transformación. Este enfoque de la calidad se orienta hacia el incremento del conocimiento, las capacidades y las destrezas de los estudiantes (una medida de calidad es la diferencia entre las calificaciones de entrada y las de salida de los estudiantes) y la implicación del estudiante en la toma de decisiones que afectan a su transformación (incremento de la confianza en sí mismo, el pensamiento crítico, etc.). El concepto actual de calidad de la educación se incorpora como meta de las instituciones educativas. Desde un enfoque global la calidad de la gestión de la institución supone la consecución de metas de calidad para todos y con la colaboración de todos los implicados en la institución educativa.(Pascual Barrio, 2006).

La calidad abarca todas las funciones y actividades de la institución y, de acuerdo con los principios del MEC (1997), debe estar vinculada a las necesidades relevantes de la sociedad en un entorno determinado. Si bien en un principio la consideración de la calidad se centra en los productos, servicios y aprendizajes, actualmente centra su atención en los procesos y otros aspectos de la formación y de las organizaciones. Desde esta perspectiva la calidad es el principio guía en aquellas instituciones de formación preocupadas por el cambio y la mejora (Gairín et al., 1996), convirtiéndose, en definitiva, en un compromiso entre los diferentes elementos internos y externos que participan en todo ciclo de actividad. Desde este enfoque, la evaluación se convierte en una

estrategia necesaria que no sólo permite analizar la calidad de los centros escolares, sino que también posibilita promover su mejora.

Las reformas educativas persiguen nuevas metas en un contexto en el que el Estado va cambiando su papel al tiempo que se producen transformaciones sociales, culturales, políticas y económicas: los mecanismos de transmisión cultural ya no se reducen a la escuela y cambian las relaciones económicas nacionales e internacionales. Diferentes términos como eficiencia, éxito, competitividad o productividad se asocian al concepto de calidad y todos ellos se instalan en ámbitos diversos de una sociedad que se caracteriza por la rapidez de los cambios tecnológicos y por la emergencia de un nuevo marco económico global. Mientras tanto, en este contexto de cambio, el papel socializador del sistema educativo continúa siendo determinante para el alumnado en dos sentidos opuestos: en primer lugar, en cuanto a las posibilidades futuras de acceso al mercado laboral y en segundo lugar, en cuanto a facilitar el inicio de pautas de exclusión social entre el alumnado. A pesar de que los problemas de inserción socio laboral han dejado de ser una dificultad específica de sectores con bajas calificaciones, éstos se encuentran actualmente en una situación de mayor vulnerabilidad.

La elevación de los niveles de calidad de la educación exige, en primer lugar, un esfuerzo clarificador del concepto mismo de calidad y sus implicaciones. A este respecto, la bibliografía disponible no ofrece muchos elementos para precisar operativamente la vaga idea de calidad educativa sobre bases consistentes. Debemos reconocer de entrada que, pese al gran volumen de literatura existente sobre calidad de la educación, el propio concepto de calidad ha quedado en la penumbra. Un intento valioso para superar esta situación es el excelente trabajo de Harvey y Green (1993) en el que los autores identifican y analizan cinco diferentes concepciones de calidad lo que, en nuestra opinión, constituye una aportación sustantiva para el esclarecimiento del constructo,

aunque aun escasamente aprovechada para su medida y evaluación. La idea predominante en el campo pedagógico acerca de la calidad de la educación está vinculada, sin claras connotaciones teóricas, a determinadas características específicas de elementos considerados cualitativos del proceso y del producto de la educación. Esta perspectiva tampoco ha supuesto un avance significativo en la línea de su definición dado que las preguntas acerca de la identidad de estas características (por ejemplo, estructura y gestión del sistema, tipo de currículo, dirección, tamaño y organización de la escuela, formación del profesorado, etc.) producen una gran diversidad de respuestas para cada uno de los elementos considerados. Cada individuo y cada grupo formularían distintas listas de características deseables del proceso y del producto de la educación de acuerdo, en cada caso, con sus creencias e ideas sobre el mundo, el hombre, la sociedad, la ciencia, la educación, la escuela, etc. En otras palabras, los diversos sistemas de valores, las culturas, las ideologías, las actitudes y los intereses de grupos o individuos se proyectarían en otras tantas caracterizaciones de la educación de calidad. A este nivel de análisis, la calidad de la educación aparece como un concepto relativo al no corresponderse con una serie única y fija de características del proceso y del producto educativo. Consideremos dos situaciones como las siguientes, no solo posibles, sino incluso frecuentes, en la educación de cualquier país o ciudad: Situación 1. Dos centros educativos, con grandes diferencias entre ellos en valores, metas, programas, exigencias de formación del profesorado, financiación, etc. y, sin embargo, los dos con un alto nivel de calidad. Situación 2. Dos centros educativos, con características específicas (valores, metas, programas, profesorado, financiación, etc.) muy similares, pero con diferencias significativas en el nivel de calidad. Parece evidente que con estos datos no podemos vincular la calidad de la educación a la ideología, al tipo de currículum, a la organización y dirección o al esquema de formación de profesores específicos de los centros escolares. Formulada en términos generales, la conclusión

sería: la calidad no reside en las características específicas de los componentes y elementos del centro educativo.

En el marketing de servicios se acepta que el juez supremo de la calidad debe ser el consumidor y para el caso de la educación es el estudiante, que hace parte de los stakeholders, término que se refiere a cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de un objetivo de la organización (freeman, 1984). Valdría la pena agregar que también es afectado por el no logro de un objetivo. Igualmente se define como el depositario de una apuesta. el estudiante es el depositario de una apuesta por las personas directamente implicados y responsables de su formación, a la vez que puede afectar y es afectado por los logros de los objetivos de la organización

Para reavill (1998) los estudiantes son “beneficiarios directos del proceso de transformación y como elemento del sistema de interés” (subrayado agregado por los autores de este artículo). Queda aquí expresada entonces su doble importancia como consumidores y como beneficiarios directos. Teniendo en cuenta que la mayor transformación en el proceso de educación se da sobre los **estudiantes**, es a ellos a quienes se debe indagar sobre qué calidad de educación perciben que están recibiendo. Descubrir la percepción que el estudiante tiene sobre la calidad del servicio de educación permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales. **En otras palabras, las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitivo.**

La calidad una vez operado consiste en una disciplina, y por lo tanto requiere constancia en las prácticas y actividades del personal que conforma la organización que la desea alcanzar, requiere lógica en la descripción de los pasos que se siguen, sin olvidar cierto tipo de documentos indispensables para mostrar que se tiene calidad, de acuerdo con la norma en mención tales como

manuales de calidad, política y objetivos de calidad, manual de procesos, procedimientos, instructivos, registros, formatos y otros. La importancia de todos los documentos que conforman un sistema de gestión de la calidad radica principalmente en el beneficio que aportan a la organización para que trabaje u opere de manera funcional y estandarizada, usándose como referencia o guía en las actividades, responsabilidades, objetivos, criterios y requisitos que tendrá la calidad en su institución.(Peralta Yzaguirre, Laura, 2005)

En la prestación de cualquier servicio entran en juego nuevos valores del tipo de cómo se desarrolla y cómo se recibe; y no tanto el qué se recibe. De esta forma, dentro de la calidad del servicio se puede distinguir **dos ámbitos**:(Gallo León & Játiva Miralles, 2006)

- 1) Calidad Técnica: el usuario valora en la transacción el resultado cuantitativo o técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe.
- 2) Calidad Funcional: la opinión del usuario sobre la excelencia del producto o servicio recibido.

Así, la calidad ha sido descrita como una forma de actitud relacionada con la satisfacción del usuario con lo que recibe (percepción material) y cómo lo recibe (percepción intangible) una vez que ha finalizado la transacción y tras cotejar los resultados con sus expectativas.

Principios en los que descansa la calidad del servicio.(Martinez, 2006)

- 1) El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- 2) El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- 3) La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.

- 4) La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- 5) Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- 6) Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

(J. A. D. Palacios, 2013) Desde esta visión de la calidad se ha abocado a las instituciones educativas a buscar la certificación internacional mediante las normas ISO 9000. Esta forma de certificación a la calidad es una idea original del contexto empresarial, busca rotular las diferentes instituciones educativas dinamizando una competencia desmedida que perjudica particularmente los propósitos educativos con los que fue creada la escuela. En las últimas décadas se ha adaptado el sistema educativo a la dinámica de la certificación para clasificar a las instituciones educativas presentando colegios de calidad y otros que no lo son. Al certificar las instituciones educativas, la educación se vuelve de calidad, si:

- 1) Cubre las especificaciones del diseño curricular, si la operacionalización del curriculum y satisface las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las expectativas de sus padres.
- 2) Hay relevancia y pertinencia en los contenidos. Hay calidad en la educación si los alumnos educados satisfacen las necesidades de la comunidad al colaborar en la solución de problemas y si,
- 3) Comparada con otro sistema educativo semejante, se puede distinguir como mejor; el estudiante tendrá calidad si puede mejorar su nivel de vida y ayudar a transformar la de sus semejantes

(Zarate, 2013) Uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y la mejora continua. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran. Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado “ciclo de Deming”.

Este ciclo, representado en el ciclo de Deming, se llama modelo PDCA, nombre que agrupa las iniciales en inglés de los cuatro pasos siguientes:

- 1) Planear (plan): Etapa en la que se definen los objetivos a alcanzar y se planifica cómo implementar las acciones.
- 2) Hacer (do): implementar las acciones correctivas.
- 3) Controlar (check): verificar que se logre el conjunto de objetivos.
- 4) Actuar (act.): según los resultados obtenidos en el paso anterior, tomar medidas preventivas.

En este proceso la calidad se ha convertido en un factor que no puede ser ignorado. Hoy los gerentes pretenden alcanzar la administración de la calidad total, la cual se presenta cuando toda la cultura de la organización se enfoca hacia la calidad y la satisfacción de los clientes por medio de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación

(Pérez, 2011) **EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TIENE MUCHAS DIFICULTADES:**

En primer lugar, las percepciones de la calidad dependen de una comparación de las expectativas que se quieren lograr en el consumidor con respecto a un servicio concreto. Sin un servicio deja de satisfacer las expectativas del consumidor, percibirá que es de mala calidad.

En segundo lugar, a diferencia de lo que se observa en el marketing de bienes, en cuyo caso los consumidores solo evalúan el producto finiquitado, tratándose de los servicios, el consumidor también evalúa el procedimiento y su resultado. Es decir, en la actualidad, el servicio tiene que ofrecer mucho más de lo que el cliente quiere, el superar las expectativas es lo que buscan las empresas en la actualidad

EL PRODUCTO EDUCATIVO COMO IDENTIFICADOR DE CALIDAD

La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Entre los criterios, según (G. Palacios, 1996) que podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

- 1. Acomodación:** Al grado de desarrollo de los alumnos (Físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.
- 2. Reconocimiento de los alumnos,** padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.
- 3. Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.** Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
- 4. Bajo costo de producción** que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.

5. **Disponibilidad o accesibilidad** en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo.
6. **Cantidad de producción** en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos.

El producto educativo típico de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo.

IDENTIFICADORES DE CALIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados.

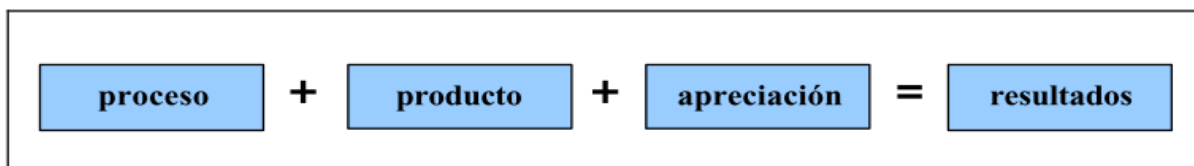


Figura 1: *Gento Palacios (1996)*

Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

4.2 Satisfacción

De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.(Botello Álvarez, Chaparro Salinas, & Reyes, 2014)

De (Miguel, 2004). La satisfacción del “cliente” es uno de los objetivos que busca la calidad y para ello se cuidan aspectos de la gestión que aseguren su consecución: el estudio de las necesidades del cliente, el diseño de los productos y servicios, la planificación, la realización y la distribución. Los conceptos relacionados con este modelo de gestión de la calidad son el mantenimiento, la mejora y la innovación de la calidad. La mejora de la calidad supone la puesta en marcha de acciones de mejora constante, cubriendo las siguientes fases: planificación de la mejora en función de las necesidades detectadas, implementación de acciones de mejora, La innovación de la calidad supone la actividad sistemática tendente a la creación de productos o de servicios nuevos. (Pascual Barrio, 2006)

(Zas, 2002) establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.(Jiménez Gonzales, Terriquez Carrillo, & Robles Zepeda, 2011)

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

(Bullón Villaizan, 2007) La satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los grados, los diplomados, etc., que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento, como señala Flores (2003). Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito.

Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. Como se observa en el cuadro 1, este autor, tomando la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar si las necesidades están siendo atendidas en el contexto educativo; por ello, sistematiza las necesidades de los alumnos en los siguientes aspectos:

Tabla 1: Necesidades Educativas

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.
Satisfacción por su sentimiento de seguridad	Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.
Satisfacción por la aceptación que reciben	La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.
Satisfacción por el aprecio que se les otorga	La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros; no se trata, por tanto de una simple constatación de logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.
Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente	Considerará las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba.

Niveles de satisfacción: (LUZVITH, VILCA BAUTISTA CYNTHIA, 2016)

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Figura 2: Ivan Thompson

COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Figura 3: Iso 9000 Medición de Satisfacción del Cliente

MEDICIÓN DIRECTA O INDIRECTA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para evaluar la satisfacción de los clientes se puede obtener la información de dos maneras diferentes:

1. En forma directa
2. En forma indirecta

Con la *medición directa* de la satisfacción se obtiene la percepción del cliente acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente, sin preguntarle directamente a él mismo, sino a partir de datos existentes en la propia organización.

La planificación de un proceso para *la medición indirecta* de la satisfacción del cliente debería considerar el sistema de indicadores implantado en la organización, escogiendo aquellos relativos a las características de los productos y servicios o al desempeño de los procesos, que estén relacionados con la satisfacción del cliente.

Las expectativas de los clientes y la satisfacción de los mismos son elementos categóricos a la hora de definir el contenido de los productos o servicios a proveer. El servicio ha dejado de ser el producto de transformaciones productivas, para convertirse en un satisfactor de deseos y expectativas.

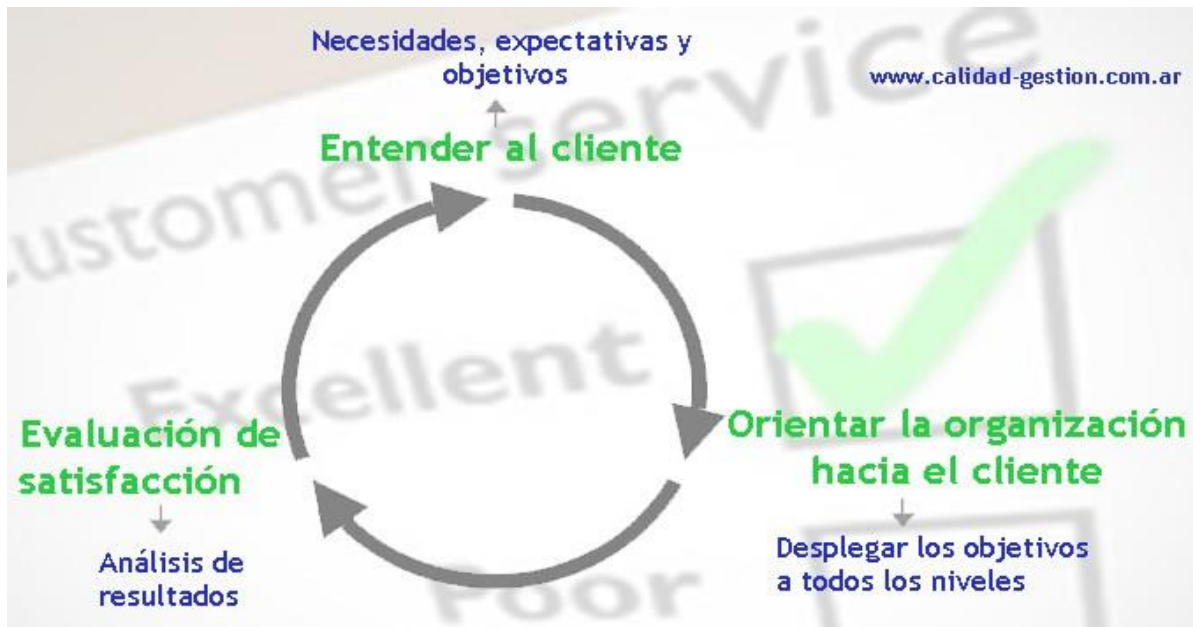


Figura 4: Satisfacción del Cliente en ISO 9000

La satisfacción de los estudiantes ha sido identificada como uno de los factores que contribuyen significativamente a la retención y fidelización de los alumnos en las escuelas (Keraney, 1994; Spicuzza, 1992; Wince y Borden, 1995). (Alvés, 2003)

En un ambiente competitivo, los alumnos insatisfechos desertan o se trasladan a otros cursos (Hayes, 1977). Si por alguna razón los alumnos insatisfechos no pudieran encontrar alternativas, serán seguramente portadores de una mala imagen de sus escuelas a otros potenciales estudiantes (Wince y Borden, 1995).

Desde la perspectiva del clima competitivo de la actualidad, Stalnaker (1994) advierte a las escuelas a que desarrollen esfuerzos en el sentido de asegurar la satisfacción de los estudiantes para fidelizar a clientes.

Una *institución educacional* puede ser perjudicada por alumnos descontentos que podrán trasladar o contar su descontento a posibles futuros alumnos. Al percibir a los alumnos como consumidores de servicios educativos que tienen "necesidades y deseos específicos y que exigen

niveles de satisfacción correspondientes" un número creciente de profesores intentan cuantificar las reacciones de los alumnos al ambiente académico.

5 Marco Conceptual de Términos

5.1 Calidad del servicio

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; parasuraman et al., 1985; lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984).(Kothler, Parusman, Lovelock, 1997)

5.2 Satisfacción

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo(Jiménez Gonzales et al., 2011)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de estudio

La presente investigación es cuantitativa, básica. Fuente de Metodología de la Investigación (Hernández Fernández y Baptista, 2006) porque pretende hacer una correlación entre la Calidad de Servicio Educativo, Satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas del Departamento de San Martín.

2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, ya que es descriptiva correlacional de corte Transversal sin intervención del investigador. Los lugares en el cual se desarrolló son en los Colegios Adventistas de las principales ciudades del Departamento de San Martín.

3. Definición de la población y muestra

3.1 Delimitación espacial y temporal.

3.1.1 Delimitación espacial.

En la presente investigación se realizó un análisis de información obtenida de los alumnos de 4to y 5to de los Colegios Adventistas del departamento San Martín.

3.1.2 Delimitación temporal.

El presente trabajo de investigación se realizó en el año 2017, en meses de julio a febrero 2018.

3.2 Delimitación de la población y muestra.

3.2.1 Delimitación de la población.

La unidad de observación del presente trabajo de investigación son los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de toda la Región San Martín. Esta

población está compuesta por alumnos varones y mujeres. La que cumplen con lo siguiente: Alumnos del cuarto y quinto año de todos los colegios adventistas Nor Oriental, El total de alumnos es de 110.

3.2.3 Delimitación de la muestra.

La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, así mismo menciona que cuando la población en estudio es finita se toma como muestra a la totalidad de esta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4. Técnicas de muestreo

La muestra sale de la totalidad de la población de todos los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Región San Martín. El total de alumnos es de 110.

5. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizó los siguientes pasos:

- a) Procedimiento de recolección de datos. Solicitar a la Administración de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental la autorización para desarrollar la investigación.
- b) Solicitar permiso al Departamental de Educación de toda la Asociación Educativa de la Región San Martín para obtener el permiso correspondiente.
- c) Preparar el cuestionario para obtener los datos generales del nivel de satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de cada colegio Adventista, en la Calidad de servicios educativos. Después de esto se ingresará a las aulas para aplicar dicho cuestionario a los alumnos de la muestra. (Se utilizará el cuestionario utilizado por el investigador
- d) Tener una reunión formal con la administración para informar los alcances del trabajo de investigación y el beneficio de la encuesta.

6. Plan de tratamiento de datos

A continuación, se describen el proceso para la recopilación de datos:

En primer lugar, se solicitó la autorización para desarrollar la investigación a la Administración de la Asociación Educativa Adventista de la Misión Nor, después se procedió a aplicar la encuesta a los alumnos que de manera voluntaria participaron leyendo cuidadosamente cada ítem; para luego elegir y marcar la opción con la que se identifica; cabe mencionar que la administración del instrumento es de forma colectiva y el tiempo es de 25 minutos aproximadamente.

7. Instrumento para la recolección de datos

Acosta (2005), para la variable Calidad de Servicio Educativo, el instrumento está conformado por 22 ítems y para la variable Satisfacción, el instrumento está conformado con 44 ítems. Se utilizó el Modelo versión modificada del modelo SERVQUAL. Este instrumento nos permitió conocer si existe la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción de los alumnos en los colegios adventistas de la región San Martín.

Samuel Gento Palacios / Mireya Vivas García (2003) SEUE (Cuestionario para estimar la satisfacción del estudiante con la educación)

8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procedió a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados, tanto para calidad de servicio educativo como también para satisfacción. Seguidamente se ingresó los datos al programa SPSS 22 con el objetivo de obtener datos estadísticos, respecto a la correlación de las variables, entre otros, los cuales nos permitió hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

1. Análisis descriptivo de los datos

Tabla 1

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de calidad de Servicios Educativos.

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de servicios Educativos con un Alfa de Cronbach de 0,932 (22 ítems)	Elementos Tangibles	0,666	4
	Confiabilidad	0,770	5
	Capacidad de respuesta	0,727	4
	Seguridad	0,815	4
	Empatía	0,785	5
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción de alumnos con un Alfa de Cronbach de 0,960(42 ítems)	Condiciones básicas de Infraestructura	0,820	6
	Servicios de la Institución	0,769	4
	Condiciones de Seguridad	0,720	3
	Seguridad Emocional por el trato afectuoso	0,639	3
	Sentido de pertenencia a la Institución	0,818	6
	Proceso de Enseñanza y aprendizaje	0,890	10
	Logros Personales	0,853	5
	Reconocimiento del éxito Personal	0,813	2
	Autorealización	0,824	3

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 1 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Información general descriptiva de los docentes de la Universidad Peruana Unión filial

Tarapoto.

Tabla 2

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género del Estudiante	Masculino	68	61,8%
	Femenino	42	38,2%
	Total	110	100.00%
Edad del Encuestado	14 - 15 años	54	49,1%
	16 - 17 años	50	45,5%
	18 - 19 años	4	3,6%
	20 -21 años	2	1,8%
	Total	110	100.00%
	Instituciones Adventistas	Aseanor San Martin	57
Aseanor Alto Mayo		16	14,5%
Aseanor Nueva Cajamarca		37	33,6%
Total		110	100.00%
Filiación Religiosa		Adventista	71
	Católico	18	16,4%
	Evangélico	10	9,1%
	Otros	11	10,0%
	Total	110	100.00%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 2, se observa la información socio demográfica en los 110 alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martin 2017, la cual se distribuye de la siguiente manera, el 61,8% de género masculino y el 38,2% de género femenino, con respecto a la edad, el 49,1 % tiene entre 14 -15 años, el 45,5% tiene de 16-17 años, el 3,6% tiene de 18-19 años y el 1,8% tienen entre 20-21 años. Las Instituciones Adventistas encuestadas fueron Aseanor San Martin que represento con un 51.8%, Aseanor Alto Mayo con un 14,5% y Aseanor Nueva Cajamarca con un 33,6%. Dentro de la filiación religiosa de los alumnos de los colegios adventistas

un 64,5% pertenecen a la filiación adventista, el 16,4% pertenecen a la filiación Católica, el 9,1% representan a la filiación Evangélica.

2. Prueba de hipótesis

2.1. Contrastación de la hipótesis general.

Hipótesis general

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 3

Análisis de correlación entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Calidad de Servicios Educativos	Satisfacción Educativa		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,774**	.000	110

** . La correlación es significativa en el nivel ,01.

En la Tabla 3 se presenta la relación entre la calidad Educativa y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,774 (correlación

positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la calidad de servicios Educativos se relaciona medianamente con la satisfacción de los alumnos. Indicando que a mayor nivel de Calidad de servicios educativos, el nivel de satisfacción de los alumnos también aumentará.

2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

2.2.1 Primera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y Condiciones Básicas de infraestructura de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y Condiciones Básicas de infraestructura de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 4

Análisis de correlación entre la calidad de Servicios Educativos y Condiciones Básicas de infraestructura.

Calidad de servicios Educativos	Condiciones Básicas de Infraestructura		
	Rho	p	n
	,514**	.000	110

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

En la Tabla 4 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y las condiciones básicas de infraestructura de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de

0,514 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con las Condiciones Básicas de infraestructura. Indicando que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción de condiciones básicas de infraestructura aumentará.

2.2.2 Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y los servicios de la institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y los servicios de la institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 5

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y Servicios de la Institución

Calidad de servicios Educativos	Servicios de la Institución		
	Rho	p	n
	,743**	.000	110

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

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y los servicios de la institución de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017 .Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,743

(correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con los servicios de la institución. Indicando que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción de los servicios de la institución aumentará.

2.2.3 Tercera hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y y las condiciones de seguridad de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martin 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y y las condiciones de seguridad de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martin 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y Condiciones de Seguridad

Calidad de servicios Educativos	Condiciones de Seguridad		
	Rho	p valor	N
	,633**	.000	110

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

En la Tabla 6 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y Condiciones de Seguridad de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martin 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,633 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona

medianamente con las Condiciones de Seguridad. Indicando que a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción de las Condiciones de Seguridad aumentará.

2.2.4 Cuarta hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y la Seguridad emocional y el trato afectuoso en los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y la Seguridad emocional y el trato afectuoso en los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 7

Relación de inteligencia emocional y el nivel de conocimiento

Calidad de servicios Educativos	Seguridad emocional y el trato afectuoso		
	Rho	p	n
	,701**	.000	110

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

En la Tabla 7 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y la Seguridad emocional y el trato afectuoso en los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,701 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con la Seguridad emocional y el trato afectuoso. Indicando

que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en la Seguridad emocional y el trato afectuoso aumentará.

2.2.5 Quinta hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 8

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución.

Calidad de servicios Educativos	Sentido de pertenencia a la Institución		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,641**	.000	110

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

En la Tabla 8 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,641 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con Sentido de pertenencia a la Institución. Indicando que a mayor nivel

de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en el Sentido de pertenencia a la Institución aumentará.

2.2.6 Sexta hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje a la Institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje a la Institución de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 9

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

Calidad de servicios Educativos	Proceso de Enseñanza y Aprendizaje		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,741**	.000	110

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

En la Tabla 9 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,741 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se

relaciona medianamente con el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. Indicando que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje aumentará.

2.2.7 Séptima hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y los logros personales de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y los logros personales de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 10

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y los logros personales.

Calidad de servicios Educativos	Logros Personales		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,571**	.000	110

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

En la Tabla 10 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y los logros personales de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,571 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se

relaciona medianamente con el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. Indicando que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en los logros personales aumentará.

2.2.8 Octava hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el reconocimiento del éxito del personal de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios Educativos y el reconocimiento del éxito del personal de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 11

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y los logros personales.

Calidad de servicios Educativos	Reconocimiento del éxito del Personal		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,660	.000	110

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

En la Tabla 11 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y el reconocimiento del éxito del personal de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,660 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con el reconocimiento del éxito del personal. Indicando que a mayor

nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en el reconocimiento del éxito del personal aumentará.

2.2.9 Novena hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de Servicios educativos y la Autorrealización de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de Servicios educativos y la Autorrealización de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 12

Análisis de correlación entre la Calidad de servicios Educativos y los logros personales.

Calidad de servicios Educativos	Autorrealización		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,511	.000	110

***. La correlación es significativa en el nivel ,05.*

En la Tabla 12 se presenta la relación entre la calidad de Servicios Educativos y la Autorrealización de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,511 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la calidad de servicios educativos se relaciona medianamente con la Autorrealización. Indicando que, a mayor nivel de Calidad de Servicios Educativos, el nivel de satisfacción en la Autorrealización aumentará.

3 Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general fue determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios Educativos y la satisfacción en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Por lo que, afirmó que la Calidad de servicios educativos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017, tiene un grado de relación con respecto a la satisfacción de los estudiantes.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios Educativos y las condiciones básicas de infraestructura en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y las condiciones básicas de infraestructura en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. En tal sentido, la calidad de servicios académicos predomina en las condiciones básicas de infraestructura en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

En cuanto al tercer objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y los servicios de la institución en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y los servicios de la institución en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en los servicios de la institución de los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al cuarto objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y las condiciones de seguridad en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y las condiciones de seguridad en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en los servicios de la institución en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al quinto objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y la seguridad emocional por el trato afectuoso en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y la seguridad emocional por el trato afectuoso en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en la seguridad emocional por el trato afectuoso en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al sexto objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y el sentido de pertenencia a la institución en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y el sentido de pertenencia a la institución en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor

Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en el sentido de pertenencia a la institución en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

En cuanto al séptimo objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en el y el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al octavo objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y los logros personales en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y los logros personales en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en los logros personales de los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al Noveno objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y el reconocimiento del éxito del personal en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los

resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y el reconocimiento del éxito del personal en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en el reconocimiento del éxito del personal de los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

En cuanto al Décimo objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios educativos y la autorrealización en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicios educativos y la autorrealización en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. En tal sentido, la calidad de servicios educativos predomina en la autorrealización en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Finalmente, los resultados permiten comprender la necesidad de tener en cuenta la calidad de servicios educativos, la cual guarda una estrecha relación entre la satisfacción de los estudiantes, por ende, repercutiendo en sus dimensiones de la satisfacción de los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

CONCLUSIONES

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado La calidad servicios educativos y su relación con la satisfacción en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017, donde se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.774^{**}; p < 0,00$) entre la Calidad de servicios educativos y la satisfacción; es decir, cuando más alta sea la Calidad de servicios educativos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0,514^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y las Condiciones Básicas de Infraestructura; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mayor y mejor serán las Condiciones Básicas de Infraestructura.

Asimismo, en el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($r = 0.743^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y los Servicios de la Institución; es decir, que cuanto más alta es la calidad de servicios educativos se brindara un mejor servicio en la institución.

Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0,633^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y Condiciones de Seguridad; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejores serán las Condiciones de Seguridad dentro y fuera de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.701^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y la Seguridad emocional y el trato afectuoso; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejor será en la Seguridad emocional y el trato afectuoso en los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al quinto objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.641^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y el Sentido de pertenencia a la Institución; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejor será el Sentido de pertenencia a la Institución en los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al sexto objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.741^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejor será el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje en los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al séptimo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.571^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y los Logros Personales; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejor serán los logros personales en los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Con respecto al Octavo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.661^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y el Reconocimiento del éxito del Personal; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos

mejor serán los logros de reconocimiento en el éxito del personal en los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

Finalmente con respecto al Noveno objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.511^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y la Autorrealización; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos, mejor será la Autorrealización en los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones útiles para futuras investigaciones a realizarse:

1. Los estudios a nivel local y nacional y considerando la importancia de la Calidad de los servicios educativos y la satisfacción en los estudiantes tanto en instituciones públicas como privadas, se recomienda profundizar un poco más en estos temas de estudio.
2. Con respecto, en el tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($r = 0,743; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y los Servicios de la Institución; es decir, que cuanta más alta es la calidad de servicios educativos se brindara un mejor servicio en la institución. En este objetivo nos concentramos debido a su alta correlación, teniendo en cuenta que las instituciones adventistas de la Asociación educativa Nor Oriental están brindando un servicio de calidad y como recomendación deben seguir invirtiendo para así brindar el mejor de los servicios a los estudiantes y mantener una satisfacción óptima.
3. Asimismo el Quinto objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0,701^{**}; p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y la seguridad emocional y el trato afectuoso; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mayor y mejor debería ser la seguridad emocional y el trato afectuoso en los estudiantes de los diferentes Colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental. En esto podemos detallar que los estudiantes esperan de las instituciones sigan brindando un valor muy importante en la seguridad emocional y el trato afectuoso.

4. Con respecto al séptimo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.741^{**}$; $p < 0.00$) entre la Calidad de servicios educativos y el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje; donde podemos determinar que a mayor Calidad de servicios educativos mejor será el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017. Dentro de esta recomendación del proceso de enseñanza y aprendizaje está medianamente aceptable por los alumnos de los colegios adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017, esto permite que deben seguir poniendo énfasis y seguir invirtiendo en el personal docente en capacitaciones y así tener el éxito de la institución en el mejor aprendizaje de los alumnos.

LISTA DE REFERENCIAS

- A, C., & C., B. (2012). La Satisfacción Del Cliente Externo, 115–132.
- Alvés, G. N. C. (2003). *Universidad complutense de madrid*. Madrid 2003. Retrieved from <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>
- Bolívar, A. (1999). La Educación no es un mercado. Crítica de la “Gestión de Calidad Total.” *Aula de Innovación Educativa*, 84(83–84), 77–82. Retrieved from <http://firgoa.usc.es/drupal/files/Bolivar1.pdf>
- Botello Álvarez, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes, P. D. E. (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.*, 13(2), 5–26. Retrieved from https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/REICE_13_2_1.pdf?sequence=1
- Bullón Villaizan, S. (2007). La Satisfacción Estudiantil Con La Calidad Educativa De La Universidad. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULLÓN_VALLAIZÁN_SAHÍ_SATISFACCIÓN_ESTUDIANTIL_CON_LA_CALIDAD.pdf?sequence=1
- Clemenza, C., Ferrer, J., & Pelekais, C. De. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Unica: Revista de Artes Y Humanidades*, (14), 55–83. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es//servlet/extart?codigo=2695113>
- España, G. de. (2013). Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. *Boletín Oficial Del Estado*. Disponible En: *Www. Boe. Es/* Retrieved from <http://www.stecyl.es/LOMCE/LOE-LOMCE.pdf>

- Gallo León, J. P., & Játiva Miralles, V. (2006). Libqual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de La ANABAD*, 56(1), 53–74. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/262874293>
- Jiménez Gonzales, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, (6), 46–56. Retrieved from <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Kothler, Parasman, Lovelock, G. (1997). Calidad de servicio.
- LUZVITH, VILCA BAUTISTA CYNTHIA, H. F. C. (2016). “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO AL SISTEMA DE EVALUACION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE IMPLEMENTADO POR LA UPAO A PARTIR DEL 2013-20 EN LA CIUDAD DE TRUJILLO.” Retrieved from <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1969>
- Martinez, A. (2006). Calidad de Servicio. *Martinez, Armando*, 1–65. Retrieved from https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN_AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
- Mejias Acosta, manrique C. (2011). Artículo original FACTORES / DIMENSIONS OF CUSTOMER SATISFACTION AT UNIVERSITIES BANKS : AN, XXXII(1), 43–47.
- Miguel. (2004). Satisfacción del Cliente.
- Palacios, G. (1996). Calidad educativa, 1–21. Retrieved from <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>
- Palacios, J. A. D. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación, 177–194. Retrieved from <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CalidadEducativa-4183206.pdf>

- Pascual Barrio, B. (2006). Calidad , equidad e indicadores en el sistema educativo español . *Pulso*, 26, 43–58. Retrieved from <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/5147/Calidad, equidad e indicadores en el sistema educativo español.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta Yzaguirre, Laura, E. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001: 2000 en México. *En Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 3(1), 426,429,430. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1130291>
- Pereiro. (2008). Satisfacción.
- Pérez, J. A. A. (2011). Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio. Retrieved from <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/299994/3/JAbanto.pdf>
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., & Martínez Camblor, P. (2008). *Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio En La Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía Y Ciencias De La Universidad Autónoma De Tamaulipas, México. Revista de enseñanza universitaria* (Vol. 31, pp. 39–55).
- Schmelkes, S. (1995). Hacia una mejor calidad de nuestra escuela, 134.
- White, E. (1975). La Educación.
- Zarate, V. F. A. (2013). SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE DE SECUNDARIA DEL COLEGIO “ MARÍA Para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Virginia Filomena Areche Zarate Lima – Perú. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf
- Zas. (2002). Satisfacción.

Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
	<p>General</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de servicio Educativo y la satisfacción de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín?</p>	<p>General</p> <p>Determinar si existe relación entre calidad de servicio Educativo se relaciona con la satisfacción de los alumnos del cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los alumnos del cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín</p>		<p>Variable Dimensiones</p> <p>Calidad de servicios Palafox (2007) La calidad de servicio se convierte en un elemento estratégico que contiene una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.</p>

<p>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO S Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL CUARTO Y QUINTO AÑO DEL NIVEL SECUNDARIO DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN?</p>	<p>Específicos 1. Existe relación entre Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin? 2. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción y las condiciones de seguridad en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin? 3. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción</p>	<p>Específicos 1. Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin. 2. Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción y las condiciones de seguridad de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del</p>	<p>Específicas Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Condiciones básicas de infraestructura de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin 2. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en las condiciones de seguridad de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin</p>	<p>Básico No Experiment al De corte Transversal Descriptivo Correlacion al</p>	<p>Satisfacción De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades</p>
--	---	--	---	---	--

<p>MARTIN AÑO 2017.</p>	<p>en Servicios de la Institución en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?</p> <p>4. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación</p>	<p>Departamento de San Martin</p> <p>3.Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Servicios de la Institución de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin</p> <p>4.Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del</p>	<p>3. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Servicios de la Institución de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin</p> <p>4. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Seguridad emocional por el trato afectuoso de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin</p>		
-----------------------------	--	---	--	--	--

	<p>en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?</p> <p>6. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martin?</p> <p>7. Existe relación s entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Logros personales en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la</p>	<p>departamento de San Martin</p> <p>5.Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martin</p> <p>6. Determinar si existe relación s entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de</p>	<p>5. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de los alumnos del cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin</p> <p>6. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martin</p>		
--	---	---	--	--	--

	<p>Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?</p> <p>8. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?</p> <p>9. Existe relación entre la Calidad de Servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización en los alumnos de cuarto y quinto año de nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín?</p>	<p>la Misión Nor oriental del departamento de San Martín</p> <p>7. Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Logros personales de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín</p> <p>8. Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del</p>	<p>7. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en logros personales de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martín</p> <p>8. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Reconocimiento del éxito personal por parte de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martín</p>		
--	---	---	---	--	--

		<p>departamento de San Martín</p> <p>9. Determinar si existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización de los alumnos de cuarto quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del departamento de San Martín</p>	<p>9. Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en Autorrealización de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los Colegios Adventistas Aseanor de la Misión Nor oriental del Departamento de san Martín.</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 2 Matriz Instrumental

Título	Variab les	Dimensiones	Indicadores	Fuente de informac ión	Instrume nto AÑO AUTOR	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO S Y LA SATISFACCI ÓN DE LOS ALUMNOS DE LOS COLEGIOS ADVENTIST AS ASEANOR DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL DEL DEPARTAM ENTO DE SAN MARTIN.	Calidad de Servicio Educati vos	Elementos Tangibles	Instalaciones Físicas, Equipos, Personal	Alumnos de cuarto y Quinto año de Secundari a de Nivel Secundari o de los colegios Adventist as Aseanor Misión Nor Oriental del	Agustín Alexande r Mejías Acosta, (2005) Modelo versión modifica da del modelo SERVQ UAL,	
		Confiabilidad	Servicio Prometido forma fiable comprometida			voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio
		Capacidad de respuesta	Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza			Atención individualizada que ofrece la Institución a los estudiantes
	Satisfac ción	seguridad	Empatía	Atención individualizada que ofrece la Institución a los estudiantes	Departam ento de San Martín	<i>Samuel Gento Palacios / Mireya Vivas García (2003) SEUE (Cuestion ario para estimar la satisfacci ón de los estudiant e con la educació n)</i>
		Infraestructura	Servicios	Condiciones Básicas de Infraestructura Servicios de la Institución		
		Emocional	Pertenencia	Seguridad emocional y trato afectuoso		
		Pertenencia	Enseñanza	Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación		
		Enseñanza	Logros	Proceso de enseñanza y aprendizaje		
		Logros	Reconocimien to	Logros Personales		
		Autorrealizaci ón	Autorrealizaci ón	Reconocimiento del éxito personal Autorrealización		

Cuestionario

Estimados alumnos el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información acerca de la Calidad de Servicio Educativa y su satisfacción, sus respuestas serán confidenciales. Para tal motivo ayudara a determinar soluciones y estrategias mediante nuevas propuestas, dentro de ello pedimos de su colaboración en dicha encuesta.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “x” de acuerdo a una **Escala de Likert**.

Muy Insatisfecho 2. Algo Insatisfecho 3. Satisfecho 4. Muy Satisfecho

DATOS GENERALES:

Institución.....

Año que cursa.....

Género:

Masculino Femenino

Edad:

Lugar de Procedencia (Ciudad).....

Religión

Adventista ()

Católico ()

Evangélico ()

Otros (Especifique.....)

Calidad de servicios

1.Muy Insatisfecho 2.Algo Insatisfecho 3.Satisfecho 4.Muy Satisfecho				
1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
01 La Institución cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva				
02 Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas				
03 El personal de la Institución tiene apariencia pulcra				
04 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos				
2: CONFIABILIDAD				
05 Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace				
06 Cuando tienes un problema, la Institución muestra un sincero interés en solucionarártelo				
07 El personal de la Institución realiza bien el servicio la primera vez				
08 El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido				
09 El personal de la Institución insiste en mantener registros exentos de errores				
3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10 El personal de la Institución le comunica cuándo concluirá la realización del servicio				
11 El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual				
12 El personal de la Institución siempre está dispuesto a ayudarle				
13 El personal de la Institución nunca está demasiado ocupado para atenderle				
4: SEGURIDAD				
14 El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza				
15 Usted se siente seguro en sus trámites con la Institución				
16 El personal de la Institución es siempre amable con usted				
17 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas				
5: EMPATÍA				
18 La Institución le da una atención individualizada				
19 La Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes				
20 La Escuela tiene personal que le ofrece una atención personalizada				
21 El personal de la Escuela se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes				
22 La Escuela comprende las necesidades específicas de sus estudiantes				

Satisfacción

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente Escala Likert:				
I. Condiciones básicas de infraestructura	1	2	3	4
1. Limpieza de las instalaciones				
2. Comodidad del mobiliario				

3. Espacios para la enseñanza					
4 Disponibilidad de agua potable					
6. Instalaciones del comedor					
7. Instalaciones deportivas					
II. Servicios de la Institución					
8. Oficina de Registro y Control Estudiantil					
9. Proceso de admisión e inscripción					
10. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos					
11. Acceso a Internet					
III. Condiciones de seguridad					
12. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)					
13. Las actividades académicas					
14. El servicio de comedor					
IV. Seguridad emocional por el trato afectuoso de					
15. Sus profesores					
16. Sus compañeros de grupo					
17. El personal administrativo					
V. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de					
18. Los profesores					
19. El personal administrativo					
20. El personal de servicios					
21. Los compañeros de clase					
22. El contexto social por ser estudiante de la institución					
23. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula					
VI. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
24. El contenido de las asignaturas					
25. El régimen de estudios (anual/semestral)					
26. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
27. El nivel de exigencia.					
28. El sistema de evaluación					
29. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta					
30. La metodología de enseñanza					
31. La formación práctica					
32. La asistencia a clase de los profesores					
33. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					
VII. Logros personales					
34. Con los resultados o calificaciones obtenidas					
35. Con los conocimientos adquiridos					

36. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas				
37. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)				
38. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas				
VIII. Reconocimiento del éxito personal por parte de				
39. La Institución y sus autoridades				
40. Los profesores				
VIII. Autorrealización por				
41. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer				
42. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas				
43. El desarrollo de su creatividad				

Anexo 4 Guía para el experto:



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿El instrumento posibilita recoger información sobre los indicadores y las dimensiones de la operacionalización de las variables?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Las preguntas son claras y precisas?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
6. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se Obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
7. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

8. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

9. Recomendaciones

Fecha: 10/11/2017

Validado por: _____

Gracias!!!

DANNY
LEVANO RODRIGUEZ
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP Nº 180825



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 X 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 X 100

3. ¿El instrumento posibilita recoger información sobre los indicadores y las dimensiones de la operacionalización de las variables?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Las preguntas son claras y precisas?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 X 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 X 100

6. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se Obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 X 100

7. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

8. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

9. Recomendaciones

Fecha: 10-11-2017

Validado por:

Mg. Alberto Corimayhua G.

Gracias!!!

Anexo 5 Carta de aceptación:



CONSTANCIA

EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL DE LA IGLESIA ADVENTISTA DEL 7mo DÍA.

HACE CONSTAR

Que el Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra con DNI 44970126 está autorizado a realizar una encuesta con el tema "Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la Misión Nor oriental del Departamento de San Martín 2017.

Se expide la presente como constancia a solicitud del interesado para fines académicos que estime conveniente

Tarapoto 20 de noviembre de 2017

Mg. Abeli Huberto Lozano Huari
Departamental de Educación MNO
ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA
NOR ORIENTAL
Humberto Lozano Huari
REPRESENTANTE LEGAL